Mesure du rendement pour l'initiative du Gouvernement en direct

Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2004

On peut se procurer ce document sur médias substituts
et sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse suivante
www.tbs-sct.gc.ca

Table des matières

Sommaire 1

1) Introduction 3

2) Méthode de mesure du rendement 3

Le système de mesure 4

Source des données 7

3) Modèle logique 9

Diagramme 10

Passerelles et portails Web intégrés 11

Services en direct 11

Une infrastructure commune 12

Leadership et orientation 13

4) Résultats du Gouvernement en direct (2003) 14

Résumé des résultats atteints 14

Commodité 22

Accessibilité 26

Crédibilité 31

Masse critique des services 34

Transformation des services 38

Adhésion des clients 45

Satisfaction de la clientèle 52

Sécurité 57

Protection des renseignements personnels 64

Efficacité 68

Innovation 72

Annexe 1 – Résultats escomptés 77

Annexe 2 – Modèle de maturité des services 81

Annexe 3 – Modèle de transformation 84

Sommaire

L'Initiative du Gouvernement en direct (GED) du Canada permettra d'avoir accès en direct, d'ici la fin de 2005, aux services fédéraux transactionnels et d'information les plus souvent utilisés. Nous avons adopté, à l'égard de l'Initiative du GED, une approche « pangouvernementale » axée sur les citoyens et les clients; elle vise essentiellement à offrir les services fédéraux en direct de manière à rehausser la satisfaction de la clientèle à l'égard de ces services, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de la prestation des services.

Le présent rapport évalue l'état d'avancement des travaux par rapport aux résultats escomptés de l'Initiative du GED, notamment :

- une priorité accrue accordée aux clients et aux citoyens, qui passe par la *commodité* de la prestation des services en direct, l'*accessibilité* pour les personnes handicapées et dans les deux langues officielles ainsi que la prestation de renseignements *crédibles* et fiables;
- une prestation de services de meilleure qualité grâce à la disponibilité d'une *masse critique de services en direct*, à une solide *adhésion* et au degré de *satisfaction* à l'égard des services en direct ainsi qu'à la *transformation* (ou restructuration) des services du point de vue du citoyen ou du client;
- une confiance accrue dans la prestation des services en direct grâce à des mécanismes efficaces de *sécurité* et de *protection des renseignements personnels*;
- des retombées économiques favorables grâce à *l'efficacité* accrue de la prestation de services *innovateurs*.

Parmi les sources de données servant à évaluer le rendement dans l'ensemble de ces onze aspects de la prestation des services en direct, mentionnons : les commentaires des citoyens et des clients à partir de divers sondages, des autoévaluations effectuées par les ministères sur l'état d'avancement des travaux du GED ainsi que des analyses comparatives menées par des tiers.

En 2003, l'Initiative du GED a continué de respecter son échéancier pour ce qui est d'offrir en direct les 130 services fédéraux les plus souvent utilisés et d'élaborer leur niveau de fonctionnalité. La concrétisation des niveaux de fonctionnalité prévus constituera la principale mesure de réussite quant à l'engagement du gouvernement du Canada d'offrir en direct, d'ici la fin de 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés.

L'Internet est maintenant la deuxième méthode la plus utilisée pour communiquer avec le gouvernement fédéral. Une forte majorité de Canadiennes et de Canadiens pensent que les services fédéraux en direct sont faciles d'accès et d'utilisation; un pourcentage élevé indique qu'ils trouvent les renseignements qu'ils recherchent et que ceux-ci sont à jour.

Les Canadiennes et les Canadiens font plus confiance aux gouvernements qu'aux banques ou au secteur privé pour offrir des services en direct sécurisés. Un processus fiable « pangouvernemental » de traitement des incidents est en place pour réagir aux menaces électroniques externes; la Voie de communication protégée – ensemble complet de services d'infrastructure de réseau, de services opérationnels, de services de sécurité et d'outils logiciels d'implantation d'applications – offre des services sécurisés d'authentification et de paiement électronique.

Si un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens s'inquiètent encore de mener des transactions en direct qui exigent l'échange de renseignements personnels, un pourcentage élevé croit que le gouvernement fédéral est doté de mécanismes convenables de protection des renseignements personnels. Des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée sont menées avant de mettre en place des services en direct pour s'assurer que leur conception permet de protéger les renseignements personnels – plus de 50 services ont procédé à une évaluation (ou à une évaluation préliminaire) depuis l'entrée en vigueur de cette exigence en 2002, nombre qui devrait doubler au cours des deux prochaines années.

Dans l'ensemble, les ministères et organismes ont automatisé les services, ce qui leur a permis d'en améliorer légèrement la commodité pour les usagers et les exigences de traitement, plutôt que d'en effectuer une complète restructuration ou intégration. Une transformation profonde des services est plus difficile, risquée et coûteuse; pour cette raison, les ministères et organismes ont été encouragés à établir le degré de transformation approprié à l'égard de chaque service. On constate des progrès dans l'établissement des fondements nécessaires à une transformation profonde des services, par exemple, par l'élaboration de passerelles et de portails Web interministériels, une infrastructure commune protégée qui favorise l'interopérabilité ainsi que des projets pilotes de prestation de services intégrés. Le principal défi en 2004 consistera à définir ce à quoi ressemblerait un programme de transformation profonde des services à long terme, incluant les principes qui guideraient l'effort de transformation, des résultats mesurables et limités dans le temps et des indicateurs qui permettraient de suivre l'état d'avancement des travaux visant à atteindre ces résultats.

Aussi en 2004, les ministères et organismes poursuivront leurs efforts en vue d'améliorer la navigation et la présentation des sites Web, l'accessibilité pour les personnes handicapées et la qualité du français dans le contenu des sites Web. La sensibilisation des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services offerts en direct par le gouvernement fédéral demeure modeste – il serait nécessaire de lancer une stratégie de promotion ciblée, ainsi que des stratégies de migration et de gestion des modes de prestation de services afin d'encourager les clients qui le veulent et le peuvent à utiliser les mécanismes de libre-service; une plus grande adhésion aux services en direct maximisera la productivité des ministères, les économies de coût et les avantages qui découlent des évitements des coûts. Les ministères et organismes doivent aussi

effectuer régulièrement des sondages sur la satisfaction de leur clientèle, publier les résultats et s'en servir pour établir des stratégies d'amélioration des services.

Les résultats complets de l'Initiative du GED seront atteints avec le temps. Le gouvernement fédéral continuera de perfectionner sa méthode de mesure du rendement afin de produire des rapports d'étape plus étoffés et de favoriser davantage l'utilisation des données recueillies pour améliorer la prestation des services aux Canadiennes et aux Canadiens.

1) Introduction

L'Initiative du Gouvernement en direct (GED) du Canada permettra d'avoir accès en direct, d'ici la fin de 2005, aux services fédéraux transactionnels et d'information les plus souvent utilisés.

Nous avons adopté, à l'égard de l'Initiative du GED, une approche « pangouvernementale » axée sur les citoyens et les clients; cette initiative vise essentiellement à offrir les services fédéraux en direct de manière à rehausser la satisfaction des citoyens à l'égard de ces services, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de la prestation des services. Le présent rapport résume les résultats particuliers attendus, ceux déjà atteints et les mesures à prendre pour accroître le rendement et consolider le système de mesure du rendement.

La priorité donnée aux résultats tient au fait qu'il s'est écoulé près de quatre ans depuis l'annonce de l'Initiative du GED dans le discours du Trône de 1999. Les services fédéraux les plus souvent utilisés sont maintenant accessibles en direct, du moins partiellement. Voilà pourquoi il convient maintenant de mettre l'accent sur les répercussions (ou les résultats) de ces services, y compris sur la fréquence d'utilisation des services par les clients, sur leurs impressions relatives à la qualité de la prestation des services, sur l'étendue de la collaboration intergouvernementale et sur les économies résultant de la prestation des services électroniques.

2) Méthode de mesure du rendement

L'évaluation des progrès accomplis au regard des résultats escomptés constitue un des pivots de l'Initiative du GED, et ce, depuis son lancement. Au départ, les ministères et organismes du GED devaient créer sur leur site Web une adresse de courrier électronique que les clients pouvaient utiliser (communication unidirectionnelle), fournir en direct de l'information sur les principaux services, donner accès aux formulaires essentiels et créer un outil pour les recherches de base. À la fin de l'an 2000, les ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient atteint ces objectifs.

En outre, toutes les institutions fédérales tenues de se conformer aux exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI) – groupe qui comprend non seulement les ministères et organismes du GED, mais aussi d'autres organisations – devaient les mettre en œuvre avant la fin de 2002. Il s'agissait pour ces institutions de créer des sites faciles à reconnaître et à explorer,

d'assurer un accès égal dans les deux langues officielles et pour les personnes handicapées et de normaliser l'emplacement et le contenu des avis importants, comme ceux relatifs à la protection des renseignements personnels et aux droits d'auteurs. En 2003, les institutions fédérales ont utilisé un outil d'autoévaluation pour rendre compte des progrès accomplis dans leur mise en œuvre de la NSI. Le recours à cet outil a fait ressortir des questions par rapport à la méthode utilisée, de sorte qu'il est difficile de comprendre le degré global actuel de conformité à la NSI. Ces questions seront résolues avant le début du prochain cycle de présentation de rapports. Les résultats globaux atteints en matière de commodité, d'accessibilité et de protection des renseignements personnels sont présentés au chapitre quatre du présent rapport.

Un ensemble de résultats escomptés a également été établi en 2000 pour la prestation des services électroniques (PSE). L'accent a été mis sur un nombre plus élevé de fonctions :

- principaux services fédéraux offerts en direct, avec fonctions permettant de présenter des demandes, de transmettre des documents et de formuler des demandes de renseignements;
- capacité d'effectuer des paiements électroniques;
- capacité d'exécuter des transactions sécurisées;
- accès à l'information et aux services intégrés par des portails Internet;
- fonction de recherche évoluée;
- communication bidirectionnelle par courrier électronique (ou une solution de rechange appropriée permettant d'échanger des renseignements en toute sécurité lorsque nécessaire);
- meilleure capacité de personnalisation par l'intermédiaire des portails;
- principes plus rigoureux de gestion de l'information en vigueur et mis en pratique;
- projets pilotes intergouvernementaux de PSE;
- mise à l'essai de technologies de pointe pour améliorer et intégrer la prestation des services.

Les ministères et organismes du GED devaient avoir atteint ces résultats à la fin de 2005.

Le système de mesure

Depuis l'an 2000, au fur et à mesure que nous avons acquis de l'expérience à l'égard de l'évolution de la prestation des services en direct, nous avons pu élargir la gamme des résultats à atteindre à plus long terme en portant de plus en plus notre attention sur les résultats pour les citoyens et les clients et sur les avantages pour le gouvernement fédéral comme *l'adhésion des clients* aux services en direct, des taux de *satisfaction* supérieurs à l'égard de la prestation de services et la réduction des coûts ou *des gains d'efficacité* découlant de la PSE.

Cette approche s'inspirait des leçons apprises par d'autres administrations et de recommandations formulées par les spécialistes de la mesure du rendement dans ce domaine. Ainsi, Gartner a fait valoir que :

> « […] les organismes gouvernementaux ont besoin d'une plus grande gamme de paramètres […] les gouvernements devraient se concentrer sur les paramètres qui démontrent l'efficacité opérationnelle et la valeur pour les citoyens plutôt que de mesurer leur réussite en fonction des classements établis par des études de disponibilité des services sur le Web » [traduction libre] (*The Gartner Framework for e-Government Strategy Assessment, Strategy Analysis Report*, 2002, p. 5).

En 2002, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a donc travaillé de concert avec Accenture, société multinationale de consultants ayant une grande expérience en matière de cybergouvernement, et avec un groupe de ministères et organismes du GED pour élaborer un système de mesure davantage axé sur les résultats. Après avoir d'abord évalué la documentation existante portant sur la mesure du rendement des cybergouvernements, l'équipe a constaté principalement qu'il s'agissait d'un domaine relativement nouveau et que peu de travaux avaient été réalisés à ce sujet. L'évaluation lui a toutefois permis de repérer deux exemples valables dont le Canada pouvait tirer des leçons, soit Singapour et l'Ontario. Dans le premier cas, on utilise un questionnaire d'autoévaluation en direct pour mesurer les progrès du cybergouvernement dans divers secteurs. Le gouvernement de l'Ontario, quant à lui, inclut la satisfaction des clients parmi les principaux résultats escomptés de son cybergouvernement, élément qu'il évalue directement auprès des clients (comme le fait le gouvernement du Canada) à l'aide d'une méthode normalisée, soit l'Outil de mesures communes (OMC). L'analyse du contexte comprenait aussi des leçons tirées de l'expérience d'autres administrations. Ainsi, un récent rapport du National Audit Office du Royaume-Uni soutient qu'il faut mettre davantage l'accent sur le suivi de l'adhésion aux services en direct et sur la promotion de ces services (*Better Public Services Through e-Government*, 2002).

La deuxième étape consistait à établir les bases (les principes) nécessaires à l'élaboration du système de mesure de l'Initiative du GED :

- envisager une perspective générale de la réussite;
- admettre que la PSE ne constitue qu'un des divers modes de prestation de services que les ministères et organismes utilisent;
- reconnaître que l'élaboration de services en direct ne représente qu'une étape intermédiaire;
- s'assurer de la souplesse de l'approche adoptée;
- faire de la production de rapports une activité simple à réaliser et utile aux ministères et organismes.

Le principe qui consiste à envisager une perspective générale de la réussite est probablement le plus crucial. La raison en est simple : le nombre de services offerts en direct importe peu si les clients peuvent difficilement y avoir accès; de même, il est inutile d'offrir des services de pointe en direct si les clients ne les apprécient pas et n'y ont pas recours. Un autre principe clé est de reconnaître que l'élaboration de services en direct n'est qu'une étape intermédiaire vers la réalisation d'un objectif plus général. Par ce principe, on veut montrer que le GED ne représente pas simplement une échéance à respecter, mais qu'il vise plutôt à donner aux ministères et organismes les moyens de mieux réaliser les objectifs qui leur sont fixés. En outre, il importe de s'assurer que l'approche privilégiée est suffisamment souple. Les stratégies de mesure doivent reconnaître les écarts marqués qui existent entre les ministères et organismes et en tenir compte. Certains fournissent essentiellement des services d'information, tandis que d'autres offrent de nombreux services transactionnels; certains accordent des prestations, alors que d'autres assurent la conformité aux règlements.

En nous appuyant sur ces bases, nous avons établi un ensemble de résultats communs escomptés :

- plus grande priorité donnée au citoyen et au client grâce à la *commodité* de la prestation de services en direct à une meilleure *accessibilité* dans les deux langues officielles et pour les personnes handicapées et à la prestation de renseignements *crédibles* et fiables;
- meilleure qualité des services offerts grâce à une *masse critique de services en direct* et à la *transformation* (ou restructuration) des services du point de vue du citoyen ou du client ainsi qu'à une hausse de *l'adhésion* à ces services et du niveau de *satisfaction* à leur égard;
- confiance accrue à l'égard de la prestation des services en direct grâce à des mécanismes efficaces de *sécurité* et de *protection des renseignements personnels*;
- retombées économiques favorables grâce à *l'efficacité* accrue de la prestation de services *innovateurs*.

Ces résultats escomptés sont conformes aux « engagements envers les Canadiens » présentés dans le premier rapport sommaire sur l'Initiative du GED. Ils englobent aussi la première série de résultats escomptés, qui a été formulée en l'an 2000 (voir l'Annexe 1).

Enfin, la dernière étape consistait à décider quelles techniques seraient utilisées pour évaluer les progrès accomplis en vue d'atteindre les résultats escompt et à déterminer la portée de l'évaluation. Le système de mesure du GED a recours à une technique combinant les données des autoévaluations faites par les ministères et organismes ainsi que les commentaires des citoyens et des clients. Les autoévaluations permettent aux personnes les plus directement liées aux services en direct, c'est-à-dire celles qui connaissent le mieux ces services, de faire l'évaluation des progrès réalisés. Les évaluations de ce type sont aussi relativement peu coûteuses et rapides à mener. Toutefois, les ministères et organismes ont parfois une

compréhension différente de celle de leurs clients à propos, par exemple, des avantages que peut présenter la prestation en direct d'un service particulier. Il y a aussi des aspects du cybergouvernement qu'ils ne sont pas en mesure d'évaluer correctement, comme la confiance des citoyens et des clients à l'égard des transactions en direct. Pour ces raisons, il est impératif de pondérer les autoévaluations ministérielles en tenant compte des résultats des sondages effectués auprès des clients et des citoyens ainsi que des commentaires des groupes de consultation. Cette pondération de données multiples permet également de brosser un portrait complet et solide des résultats atteints à ce jour.

En ce qui concerne la portée de l'évaluation, nous avons mis l'accent sur les services, les ministères et organismes ou sur l'ensemble du gouvernement, selon le cas. Par exemple, *l'adhésion aux services* est toujours évaluée à l'échelle du service. Par ailleurs, la mise en œuvre de la NSI permet aux ministères d'améliorer la reconnaissance et *l'accessibilité* des sites Web; elle doit donc être évaluée à l'échelle ministérielle. Enfin, les portails Web intégrés représentent un outil pangouvernemental d'amélioration de la *commodité* des services et doivent donc être évalués à ce niveau.

Source des données

Un processus de collecte de données facile à mettre en œuvre et utile aux ministères comme aux organismes est essentiel au succès de toute mesure du rendement. Par conséquent, autant que possible, le système de mesure du GED puise à même les sources de données déjà disponibles. Vous trouverez ci-dessous la description de ces sources de données et de quelques-uns des principaux outils utilisés pour évaluer les progrès de l'Initiative du GED.

Rapports ministériels sur les plans et les progrès du GED – Les ministères et organismes présentent chaque année un rapport sur les progrès qu'ils ont accomplis en matière d'élaboration de services en direct, de sites et de portails Web intégrés. Ils fournissent ainsi des renseignements sur les services en direct, comme les jalons et les produits livrables des projets, le taux d'adhésion aux services, les avantages pour les clients et les taux de satisfaction, les partenariats, les avantages pour les ministères, les besoins en matière d'infrastructure, les plans de communication et de promotion ainsi que les progrès relatifs à la mise en œuvre de politiques particulières. Des outils normalisés aident les ministères et organismes à effectuer leur évaluation, notamment :

- un modèle en trois étapes et comportant neuf éléments qui permet de mesurer le degré croissant de spécialisation des services transactionnels – *publication, interaction et transaction* – et des services d'information – *publication* (information de base disponible en direct), *adaptation* (fonds documentaires de plus en plus interactifs) et *accès défini par le client* (les utilisateurs peuvent manipuler davantage l'information provenant de sources différentes et en faire la synthèse);

- un modèle en quatre étapes évaluant le degré de transformation du service –*regroupement de l'information connexe* afin d'en faciliter l'accès, l'*interopérabilité* et une certaine coordination entre les *modes de prestation de services* pour personnaliser le service, *intégration* de services connexes pour offrir des solutions groupées (comme des ententes de collaboration avec d'autres organisations, la possibilité de passer facilement d'un mode de prestation de services à un autre et des systèmes administratifs amalgamés) en vue d'offrir *un service complet et décloisonné* à l'échelle des organisations et des modes de prestation de services;
- l'OMC, outil intergouvernemental adopté par les ministères et organismes pour évaluer la satisfaction des clients de l'ensemble des organisations et des modes de prestation de services.

Rapports des institutions sur la mise en œuvre de la NSI – Le 31 décembre 2002 était la date butoir pour la mise en œuvre de la NSI. En 2003, les institutions fédérales ont utilisé un outil d'autoévaluation pour examiner les progrès accomplis à ce chapitre, déterminer les obstacles restants et fixer une date cible pour en achever la mise en œuvre (s'il y a lieu). Leurs rapports sommaires sur certains éléments de la NSI (notamment ceux de la navigation, de la présentation, de l'accessibilité, des langues officielles et des avis importants) sont particulièrement utiles aux fins du présent exercice de mesure du rendement. Quant à la méthodologie ou l'approche adoptée, chaque institution a évalué tous ses sites Web, ou un échantillon représentatif, par rapport aux diverses normes décrites dans le guide d'autoévaluation de la NSI. Pour chacune des normes de la NSI, les institutions ont attribué une note sur 100 d'après leur évaluation des progrès réalisés jusque là (par exemple, pour ce qui est d'afficher leur contenu Web dans le langage le plus clair et le plus simple possible) ou du nombre de leurs pages ou documents Web qui s'étaient révélés conformes (p. ex., ceux qui avaient HTML comme format principal). Les notes des institutions pour chacun des éléments de la NSI représentent simplement une moyenne des normes qui s'y rattachent. Les notes globales, c'est-à-dire pour « l'ensemble du gouvernement » mentionnées au chapitre quatre du présent rapport sont calculées de la même façon; elles représentent les progrès à ce jour des institutions fédérales assujetties à la NSI et non pas la proportion des ministères et organismes (ou des sites Web) qui sont entièrement conformes aux normes. (Nota. – Étant donné que l'on ajoute ou modifie constamment des renseignements sur les sites Web, il sera important de suivre régulièrement les progrès des ministères et organismes à l'égard de la NSI.)

Commentaires des citoyens et des clients – Les ministères et organismes qui participent à la création de passerelles et de portails Internet intégrés évaluent régulièrement leurs travaux à l'aide de groupes de discussions, de sondages et d'autres recherches axées sur les citoyens et les clients. Ainsi, 26 études de ce genre ont été menées en 2003. Par le biais du Panel de recherche sur le GED qu'il a mis sur pied, le SCT recueille en outre de l'information sur un éventail de sujets, comme la facilité d'accès aux sites et d'exploration de ces derniers, la clarté du langage ainsi que les perceptions à l'égard de la protection des renseignements personnels et de la

sécurité. Le SCT suit également de près les recherches sur l'opinion publique relatives à la PSE qui sont menées par d'autres organisations gouvernementales et des firmes de consultants du secteur privé, et y prend part lorsque cela est pertinent. Parmi ces recherches, citons l'*Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages* de Statistique Canada, les études sur *l'autoroute de l'information* des Associés de recherche EKOS et les rapports *Les citoyens d'abord* produits par l'Institut des services axés sur les citoyens.

Autres sources de données – En plus des sources mentionnées ci-dessus, le système de mesure du GED utilise des données provenant d'autres sources, par exemple :

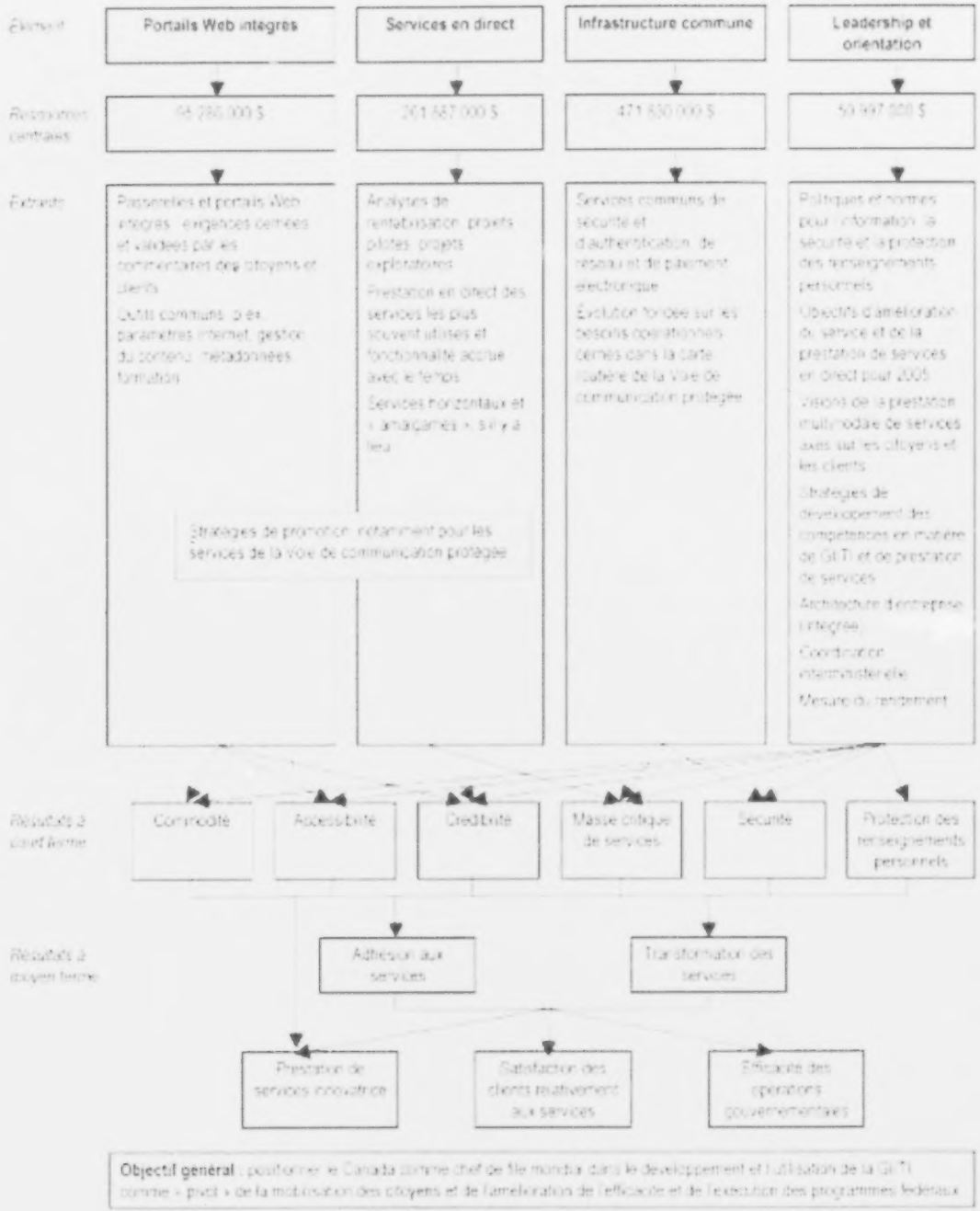
- des paramètres du Web;
- les rapports annuels de la Commissaire aux langues officielles et du Commissaire à la protection de la vie privée;
- des sources externes, comme *l'Enquête sur le commerce électronique et la technologie* de Statistique Canada, le *e-Readiness Index* (l'indice d'état d'avancement des services électroniques) du Economist Intelligence Unit et le *Networked Readiness Index* (indice de l'état de préparation relatif au réseautage) du Forum économique mondial;
- des comparaisons internationales entre diverses initiatives de cybergouvernement réalisées par des organismes comme le Centre for Public Policy de la Brown University, des organismes non gouvernementaux comme la section d'économie et d'administration publique des Nations Unies et de sociétés privées de consultants, comme Accenture.

3) Modèle logique

Un modèle logique sert à cerner les liens de causalité existant entre les activités d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, les extrants et l'atteinte de leurs résultats. Il définit les étapes à suivre pour progresser en vue d'atteindre l'objectif final. Il sert enfin à déterminer les principaux éléments à mesurer (Secrétariat du Conseil du Trésor, *Guide d'élaboration des cadres de gestion et de responsabilisation axés sur les résultats*, 2001).

Le diagramme suivant illustre le modèle logique du GED en montrant la relation entre le travail sur les passerelles et les portails Web intégrés, les services, l'infrastructure et les politiques. Il montre également l'objectif global qui consiste à accroître la satisfaction à l'égard des services fédéraux, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle du gouvernement du Canada (quoique des objectifs précis sur le plan des économies à réaliser n'ont pas été fixés).

Diagramme


Éléments
Portails Web intégrés
Services en direct
Infrastructure commune
Leadership et orientation
Ressources centrales
64 286 000 $
201 667 000 $
471 830 000 $
50 997 000 $
Extrants
Passerelles et portails Web intégrés - exigences définies et validées par les commentaires des citoyens et clients
Outil commun de paramètres Internet, gestion du contenu, métadonnées, formation
Analyses de rentabilisation, projets pilotes, projets exploratoires
Prestation en direct des services les plus souvent utilisés et fonctionnalité active avec le temps
Services horizontaux et « partagiciels » mis en lieu
Services communs de sécurité et d'authentification de réseau et de paiement électronique
Évolution fondée sur les besoins opérationnels définis dans la carte routière de la Voie de communication protégée
Politiques et normes pour l'information, la sécurité et la protection des renseignements personnels
Objectifs d'amélioration du service et de la prestation de services en direct pour 2005
Visions de la prestation multicanale de services axés sur les citoyens et les clients
Stratégies de développement des compétences en matière de GI/TI et de prestation de services
Architecture d'entreprise intégrée
Coordination interministérielle
Mesure du rendement
Stratégies de promotion, notamment pour les services de la Voie de communication protégée
Résultats à court terme
Commodité
Accessibilité
Crédibilité
Masse critique de services
Sécurité
Protection des renseignements personnels
Résultats à moyen terme
Adhésion aux services
Transformation des services
Prestation de services innovatrice
Satisfaction des clients relativement aux services
Efficacité des opérations gouvernementales
Objectif général : positionner le Canada comme chef de file mondial dans le développement et l'utilisation de la GI/TI comme « pivot » de la mobilisation des citoyens et de l'amélioration de l'efficacité et de l'exécution des programmes fédéraux

Passerelles et portails Web intégrés

L'un des obstacles les plus courants que rencontrent les clients, c'est de ne pas savoir quel ministère, organisme ou ordre de gouvernement est chargé de fournir le service. Pour régler ce problème, le gouvernement fédéral développe, dans le contexte de l'Initiative du GED, des portails et des sites Web intégrés; ceux-ci constituent des points d'accès uniques à l'information et aux services en direct.

Entre autres résultats à court terme, on cherche à accroître la *commodité*, pour les clients, de l'information et des services offerts en direct. Les portails Web intégrés rendent les services plus faciles à trouver en structurant l'information en fonction du client et non du gouvernement, c'est-à-dire, selon le genre de sujets ou selon le public visé et en regroupant les services connexes, en commençant par ceux du gouvernement fédéral, puis en y ajoutant par la suite au fil du temps les services des autres administrations.

À moyen terme, ces portails Web intégrés permettront d'accroître *l'adhésion* aux services fédéraux en direct en permettant aux Canadiennes et aux Canadiens de connaître davantage la gamme de services en direct à leur disposition. Ils aideront également à promouvoir une *transformation* plus profonde de la prestation des services du point de vue des citoyens et des clients. Si les clients peuvent trouver facilement sur Internet les services qu'ils désirent, ils seront plus enclins à utiliser ce mode de prestation que les modes traditionnels comme le téléphone ou les visites en personne. En outre, le fait de rationaliser l'information regroupée permettra d'éliminer les chevauchements, les conflits éventuels et les écarts entre les renseignements et les services offerts, tout en favorisant la restructuration et l'intégration des processus opérationnels. Cette transformation nécessitera de nouveaux modèles de gouvernance et se poursuivra après l'échéance du GED.

Services en direct

En plus de permettre un meilleur accès, l'Initiative du GED élabore actuellement une option de prestation de services en direct pour les 130 services fédéraux transactionnels et d'information les plus souvent utilisés, c'est-à-dire les services qui touchent la vie du plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens.

Entre autres résultats à court terme, on cherche à augmenter les renseignements fédéraux *crédibles* et pertinents sur le Web et à atteindre une *masse critique de services* offerts en direct. De vastes fonds de renseignements sont de plus en plus disponibles sur Internet, soit à l'appui des transactions en direct, soit comme services autonomes. Pendant ce temps, les ministères et organismes élaborent des processus pour gérer ces fonds de renseignements (afin de s'assurer qu'ils sont exacts et à jour) et les offrent dans un langage clair et simple. Le fait d'offrir en direct les services les plus souvent utilisés du gouvernement fédéral contribue à augmenter et à

maintenir la force d'impulsion (la masse critique) du cybergouvernement. Il est simple et facile d'utiliser ces services, ce qui encourage les clients à se servir d'Internet pour interagir régulièrement avec le gouvernement.

Les résultats à moyen terme de la prestation d'une masse critique de services en direct bien publicisés comprendront une augmentation de *l'adhésion des* clients à ces services, ce qui permettra de veiller à ce que tous les particuliers et toutes les entreprises qui souhaiteront utiliser le mode de prestation par Internet puissent le faire. À mesure que les clients prendront conscience des avantages qu'offrent les services en direct (p. ex., information plus complète, gain de temps, réduction des coûts, interactions simplifiées) et qu'ils seront en mesure d'effectuer une plus grande variété de transactions avec le gouvernement fédéral par Internet, ils auront plus souvent recours à ces services pour effectuer un plus grand nombre de transactions. En outre, les demandes continues des clients pour obtenir d'autres améliorations de services et les leçons tirées de l'Initiative du GED aideront le gouvernement fédéral à entreprendre une *transformation* plus profonde des services et de leur prestation et ce, à moyen et à long terme.

Il ne sera pas possible d'effectuer une transformation profonde des services (à savoir une restructuration complète des programmes, des processus opérationnels et des politiques connexes en vue d'obtenir des avantages significatifs pour les clients et de réaliser des économies à l'échelle fédérale) d'ici la fin de 2005. Toutefois, les efforts déployés jusqu'ici pour restructurer l'information, les services et les sites Web selon les attentes des clients ont jeté les bases nécessaires pour apporter des changements plus importants et donné l'élan dans cette direction.

Une infrastructure commune

Dans le cadre de l'Initiative du GED, nous mettons actuellement au point une Voie de communication protégée « pangouvernementale » pour offrir un accès en direct sécuritaire, adapté et économique au gouvernement fédéral ainsi que pour fournir des services communs de réseau, de soutien, d'authentification, de gestion de l'information, de paiement électronique et autres, pour répondre aux besoins des ministères et organismes.

Les résultats à court terme comprennent des mesures de *sécurité* efficaces et de protection de la vie privée pour les services fédéraux en direct. Les services actuellement fournis via la Voie de communication protégée offrent une protection contre les intrusions de réseaux, assurent l'intégrité des sites Web et des bases de données, facilitent l'échange sécuritaire d'information à l'externe et à l'interne et permettent d'effectuer des transactions par l'intermédiaire de services tels que le traitement électronique sécurisé des paiements. La Voie de communication protégée est l'un des réseaux qui offrent une plus grande sécurité que d'autres mécanismes semblables comme le protocole SSL, car elle comprend : le chiffrement des données de bout en bout, une solution commune pour l'identification et l'authentification des clients et

l'infrastructure nécessaire aux signatures numériques (ce qui permettra de vérifier non seulement l'identité des clients mais également l'authenticité des documents).

Les résultats à moyen terme comprendront une augmentation de *l'adhésion aux* services en direct et la fourniture de catalyseurs clés visant une *transformation plus profonde des services.* D'abord, la Voie de communication protégée offrira des dispositifs de sécurité et de protection des renseignements personnels qui susciteront un sentiment de confiance chez les citoyens et les inciteront à utiliser davantage les services en direct du gouvernement fédéral. En outre, la Voie de communication protégée fournira des catalyseurs clés pour les services « regroupés » et les services horizontaux du gouvernement. Elle comprend aussi un réseau de télécommunications pour tous les ministères et organismes fédéraux qui pourra englober d'autres gouvernements et organismes tiers et offrira plus tard des applications communes qui faciliteront l'intégration de services connexes. La migration vers une infrastructure commune permettra également la création de nouveaux services et de nouvelles fonctions (p. ex., la possibilité pour les clients de consulter en direct et en toute sécurité tous ses comptes gouvernementaux) à un coût moindre que si les ministères et organismes mettaient sur pied leurs propres infrastructures.

Enfin, la Voie de communication protégée constitue un exemple de l'*innovation* que l'Initiative du GED permet de favoriser, car elle est issue d'un partenariat dynamique entre les secteurs public et privé, qui est en train de développer une technologie de classe mondiale pour améliorer la prestation des services gouvernementaux.

Leadership et orientation

Cet élément répond au besoin de politiques et de stratégies pour coordonner et diriger la présence en direct du gouvernement fédéral et guider le développement des éléments clés de la prestation des services en direct. La mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet pour les sites Web du gouvernement fédéral permet d'augmenter la *commodité* et l'*accessibilité* de l'information et des services : les sites sont facilement reconnaissables grâce à l'utilisation d'identificateurs du Programme de coordination de l'image de marque, ils ont des outils de navigation communs et sont conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées comme des membres des deux groupes de langues officielles au Canada. Des normes de sécurité de TI mises à jour fournissent les orientations nécessaires pour garantir la *sécurité* des services en direct. Les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée permettent de faire en sorte que ces services soient offerts en direct uniquement lorsqu'ils assurent une bonne *protection de la vie privée* du citoyen.

Les stratégies de perfectionnement des compétences favorisent le développement d'une *masse critique de services* et s'imposent en raison de la *transformation* plus profonde de la prestation des services. De nouvelles compétences et de nouveaux outils pour les employés et gestionnaires faciliteront la transition de la prestation de services non seulement vers le mode électronique

mais aussi vers un environnement multimodal géré à l'échelle gouvernementale. En outre, les objectifs en matière de PES et d'amélioration des services ainsi que les architectures intégrées et les cadres de responsabilisation appuieront la prestation de services axés sur les clients et la gestion efficace des ressources de GI/TI et contribueront à accroître la satisfaction des clients et l'utilisation des applications et services communs. Cela nous aidera à atteindre l'objectif d'efficacité opérationnelle à long terme du GED.

4) Résultats du Gouvernement en direct (2003) [1]

Résumé des résultats atteints

Le Canada maintient son avance sur la scène internationale dans l'élaboration du cybergouvernement. En effet, selon le rapport d'Accenture de 2003, intitulé « *e-Government Leadership: Engaging the Customer* », le Canada se place au premier rang mondial pour la troisième année consécutive, en majeure partie en raison des travaux qu'il a effectués jusqu'à présent pour transformer ses services. Parmi les forces relevées à l'égard de l'approche canadienne, mentionnons : l'élaboration et l'évolution des services en direct pour répondre aux demandes des citoyens et des clients, l'accent sur une stratégie coordonnée de prestation multimodale des services et la mise en œuvre de solutions horizontales telles que la Normalisation des sites Internet et l'Outil de mesures communes.

Dans une étude complémentaire, Accenture prétend qu'il existe un écart entre la première position actuelle du Canada et les perceptions de ses citoyens (*e-Government: The Citizen's View*, 2003). Ainsi, dans une comparaison entre les internautes de six pays différents –Australie, Angleterre, Canada, Singapour, Espagne et États-Unis – les Canadiens se sont classés au cinquième rang quant à la connaissance des avantages de la prestation des services en direct, ce qui sous-entend qu'il est nécessaire de cibler davantage les stratégies de promotion et de communications.

La Brown University a classé le Canada au troisième rang mondial en 2003 (*contexte mondial du cybergouvernement*) en relevant les points suivants : le degré d'évolution élevé du Site du Canada, des passerelles et des portails Web intégrés; les rapports, les guides et autres publications faciles à comprendre; les options de personnalisation et d'adaptation offertes sur les

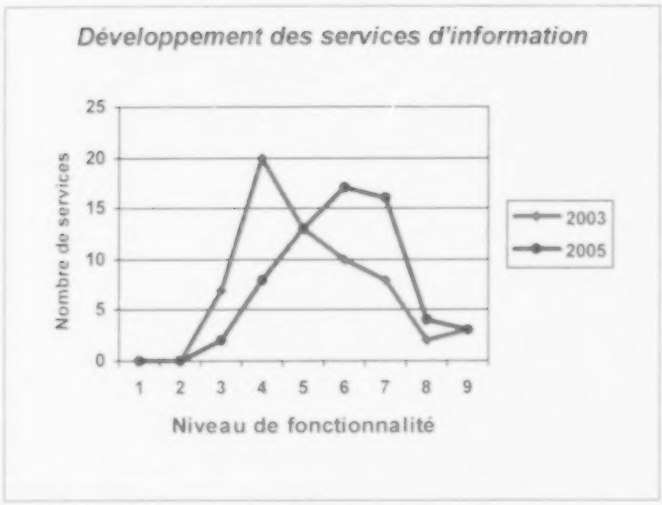
[1] Le 12 décembre 2003, on a procédé à une réorganisation des ministères et organismes suivants : Agence des douanes et du revenu du Canada, Patrimoine canadien, Communication Canada, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Environnement Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Défense nationale, Commission de la fonction publique et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les références à des ministères et organismes particuliers se fondent sur les renseignements qu'ils nous ont communiqués avant cette date. Le prochain rapport sur la mesure du rendement tiendra compte de la liste révisée des ministères et organismes qui participent à l'Initiative du GED, et des services particuliers dont ils sont responsables.

sites Web du gouvernement fédéral; la large diffusion des avis de confidentialité en direct. En utilisant une méthodologie légèrement différente, l'Organisation des Nations Unies (ONU) a classé le Canada au troisième rang mondial pour sa participation en ligne et au sixième rang pour la maturité des services offerts en direct (*Global e-Government Survey*, 2003). Pour l'ONU, l'une des caractéristiques les plus fortes du cybergouvernement du Canada, c'est l'attention portée au développement des portails.

Ces analyses comparatives internationales servent de contexte à l'évaluation des résultats atteints par l'Initiative du GED en 2003, selon le système de mesure établi.

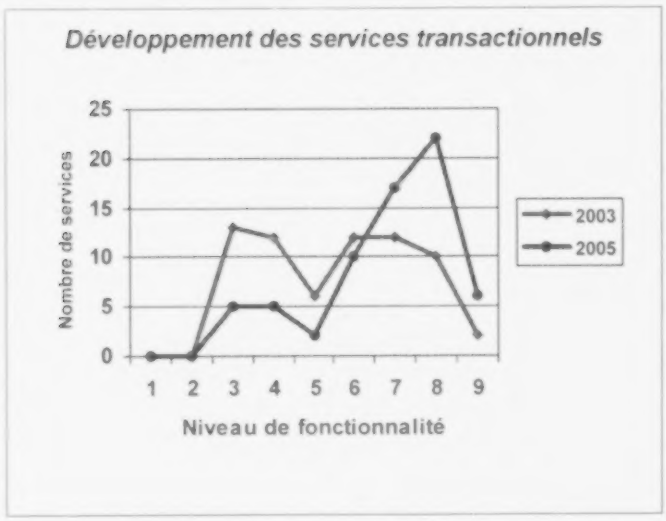
Accent sur les citoyens et les clients – L'Initiative du GED a amélioré la commodité de l'information et des services en direct du gouvernement fédéral. Une forte majorité des Canadiennes et des Canadiens qui utilisent Internet pensent que ces services sont faciles d'accès et d'utilisation; ils estiment que l'utilisation d'Internet est plus pratique que le téléphone ou les visites en personne. En partie pour cette raison, le recours à l'Internet devient de plus en plus populaire et constitue maintenant la deuxième méthode la plus utilisée pour communiquer avec le gouvernement fédéral. Toutefois, l'organisation efficace de l'information et des services en direct afin de rendre l'accès intuitif pour tous les usagers et d'améliorer le rendement des moteurs de recherche des sites Web du gouvernement fédéral continue de poser des défis. Les efforts visant à améliorer les services en direct en fonction des commentaires des usagers se poursuivront. On précisera les rôles et les attentes en matière de rendement quant aux passerelles et aux portails Web intégrés, et l'on élaborera et implantera un système de mesure du rendement en vue d'en faire des évaluations périodiques.

La plupart des sites Web du gouvernement fédéral offrent des renseignements et des services dans les deux langues officielles, mais, parfois, la qualité du contenu français laisse à désirer ou encore les versions française et anglaise ne sont pas équivalentes. La majorité de ces sites fournissent également du texte descriptif ou du texte de remplacement pour des éléments comme du son, de la vidéo et des images. On améliore ainsi l'accès pour les personnes handicapées qui doivent utiliser des lecteurs Web ou d'autres appareils ou accessoires fonctionnels pour consulter l'information. Les ministères et organismes doivent poursuivre leurs efforts pour s'assurer que le contenu français demeure de haute qualité et qu'un accès équitable est offert à tous ceux qui veulent utiliser l'Internet pour communiquer avec le gouvernement fédéral.



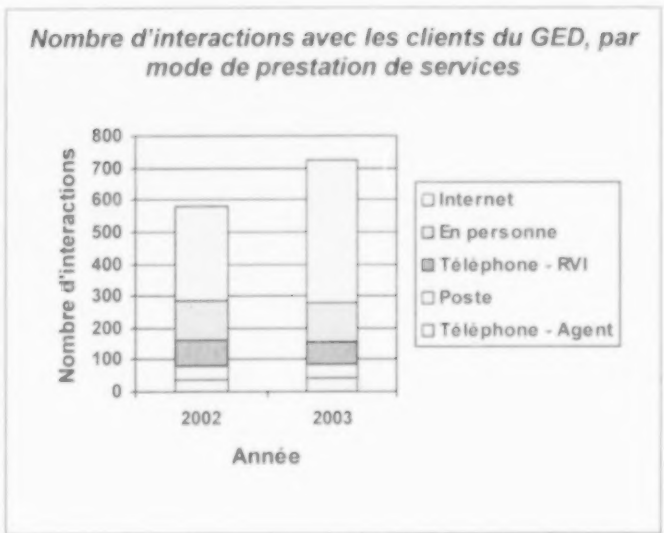
Un pourcentage élevé des internautes croient que l'information fédérale en direct est à jour; ils sont plus enclins à penser qu'il s'agit des renseignements les plus à jour. Les taux de satisfaction des usagers relativement à la quantité d'information sur les sites du gouvernement fédéral varient, mais les sondages révèlent clairement que les clients sont plus satisfaits lorsqu'ils connaissent mieux les sites Web du gouvernement fédéral – ce qui laisse croire qu'il est possible d'améliorer la présentation des sites. Enfin, la demande est forte pour qu'on offre plus d'information en direct.

Qualité du service – Les 30 ministères et organismes qui participent à l'Initiative du GED sont en bonne voie de respecter l'objectif clé du GED qui consiste à offrir en direct, d'ici la fin de 2005, les 130 services fédéraux les plus souvent utilisés. On a établi pour chacun de ces services un objectif en ce qui a trait au niveau de fonctionnalité qui sera offert aux internautes d'ici la fin de 2005. À la fin de 2003, 35 % des services du GED avaient atteint le niveau visé. D'ici la fin de 2005, les services d'information moyens seront au « niveau 6 », c'est-à-dire qu'il fournira aux usagers une gamme complète d'outils interactifs et d'aides à la navigation leur permettant de consulter d'importants fonds de renseignements en direct et de les configurer selon leurs besoins. Les services transactionnels moyens seront au « niveau 7 », c'est-à-dire qu'ils permettront aux clients d'exécuter en direct, au moins en partie, une transaction comportant une obligation (présenter par exemple une demande en direct en fournissant des documents à l'appui au moyen d'un autre mode de prestation de services).

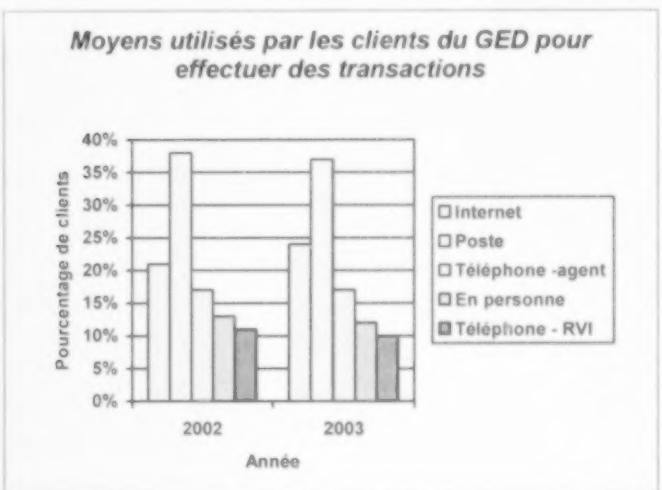


En général, les gestionnaires de programme sont en train d'automatiser les services existants et d'en améliorer légèrement la commodité pour les usagers et les exigences de traitement. Quelques-uns sont en train de planifier des transformations plus profondes des services, mesurées en fonction d'une cible de « niveau 8 ou 9 » pour les services d'information (permettant aux clients d'extraire de l'information de différentes sources et de créer un produit d'information particulier suffisamment détaillé) ou de « niveau 9 » pour les services transactionnels (afin que les clients puissent exécuter une transaction en temps réel sans quitter le site Web) ou mesurées selon la proportion de services qui offriront un service complet et décloisonné à l'échelle de toutes les organisations et de tous les modes de prestation d'ici la fin de 2005.

Les ministères et les organismes du GED pouvaient déterminer à leur gré le niveau de transformation à réaliser pour chaque service avant la fin de 2005. La transformation profonde des services suppose que l'on modifie la forme ou la structure d'un service afin de réaliser des améliorations notables au titre de la valeur offerte aux clients et des économies ou d'autres avantages pour le gouvernement. Par rapport aux améliorations graduelles, la transformation profonde des services est beaucoup plus difficile, risquée et coûteuse. Elle suppose également le décloisonnement des administrations, des programmes et des ministères et organismes en vue d'intégrer les services et d'établir des bases de données ou des systèmes administratifs communs. Il s'agit donc d'un processus beaucoup plus complexe et long que l'amélioration de programmes particuliers de structure traditionnelle. C'est ce qui a incité le gouvernement fédéral à appliquer une démarche prudente – c'est-à-dire à établir les fondements d'une transformation profonde des services en adoptant, pour les sites Web gouvernementaux, une approche intégrée et axée sur le citoyen et en mettant en place une infrastructure commune protégée favorisant l'interopérabilité et l'élaboration d'architectures intégrées pour ce qui concerne les activités et l'information, et à tirer les conclusions qui s'imposent des résultats d'une série d'investissements sélectifs dans des projets pilotes stratégiques de transformation des services. Il est néanmoins opportun d'établir une vision claire et les résultats escomptés de la transformation des services d'ici la fin de l'Initiative du GED, en plus de définir les objectifs et les résultats de la période qui suivra.



La moitié des Canadiennes et des Canadiens (66 % des internautes) indiquent avoir consulté un site Web du gouvernement fédéral au moins une fois au cours de la dernière année. Toutefois, ils ne sont pas très au courant des services que le gouvernement fédéral offre en direct. Seulement la moitié des ministères et des organismes du GED ont des plans de promotion des services en direct en 2004; il existe des plans de promotion pour seulement 22 % des services (et seulement pour 13 % des services qui ont déjà atteint leur niveau de fonctionnalité prévu). Il faut élaborer une stratégie de promotion à l'échelle gouvernementale, et les ministères et organismes doivent s'efforcer davantage d'accroître la sensibilisation aux services offerts en direct, particulièrement auprès des internautes.

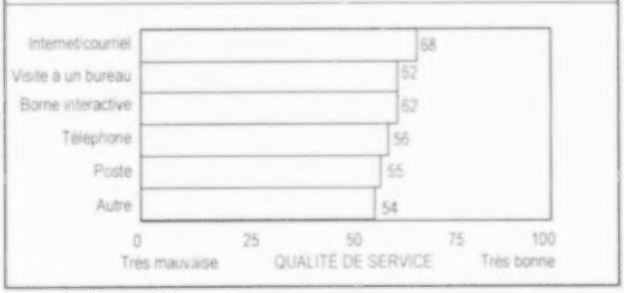


Les consultations des passerelles et des portails Web intégrés augmentent – les portails les plus populaires sont Démarrage d'entreprise, Emplois et Se rendre au Canada; la croissance la plus rapide de l'achalandage vise Canada et le monde, Financement et Sécurité publique. Le nombre d'interactions en direct (interrogations, navigation à la recherche d'information, etc.) entre les clients et les ministères et organismes du GED a augmenté de 54 % entre 2002 et 2003, particulièrement en ce qui a trait aux services d'information. La proportion des clients qui effectuent des transactions en direct est également à la hausse. En 2003, 24 % des clients du GED ont effectué des transactions en direct, par rapport à 21 % en 2002. Les déclarations de revenus des particuliers et les recherches d'emploi expliquent en grande partie cette augmentation; sans ces services, le pourcentage de clients qui ont effectué des

transactions en direct en 2003 était de 12 % (contre 7 % en 2002). La qualité variable des données représente un des défis qui se sont posés aux rédacteurs du présent rapport. Il y a encore du travail à faire afin d'établir de meilleurs paramètres pour comprendre la façon dont les clients utilisent les sites Web du gouvernement fédéral et obtenir des données plus cohérentes sur les interactions avec les clients et les transactions par service. Les ministères et organismes ne fixent pas tous des cibles d'adhésion des clients aux services qu'ils offrent en direct, et il faut élaborer des stratégies de promotion et de migration plus dynamiques afin d'encourager les clients à utiliser à leur gré les mécanismes de libre-service.

Évaluation de la qualité des services obtenus par l'entremise d'un seul mode

Les citoyens d'abord 3



La satisfaction des clients à l'égard des services offerts en direct est modérément élevée, comme l'indiquent l'utilisation accrue de l'Internet, l'opinion publique et les sondages effectués auprès de la clientèle. Les Canadiennes et les Canadiens continuent d'appuyer très fortement le concept des sites Web intégrés, organisés selon le principe d'accès « sans fausse route », et la majorité des usagers des sites Web du gouvernement fédéral déclarent avoir trouvé l'information qu'ils cherchaient. Selon l'étude de 2003, *Les citoyens d'abord*, le taux de satisfaction des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services fédéraux est de 64 %. Par mode de prestation, ils sont plus satisfaits des services gouvernementaux offerts par Internet (68 %) que par d'autres modes de prestation comme le téléphone (56 %). Dans la même lignée, le taux de satisfaction moyen pour les services du GED qui ont été mesurés particulièrement en fonction de l'Internet s'élève à environ quatre sur une échelle de cinq points (où un signifie « très insatisfait » et cinq « très satisfait »).

L'amélioration de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts en direct est un objectif clé du gouvernement fédéral. L'objectif spécifique consiste à améliorer de 10 %, d'ici la fin de 2005 (de 60 % à 66 %), le taux de satisfaction globale de la clientèle à l'égard de la prestation des services. En outre, tous les ministères et organismes qui offrent des services directs aux citoyens doivent publier leurs objectifs en matière de satisfaction de la clientèle ainsi que des normes de service (reliées entre autres aux délais d'exécution), effectuer des sondages réguliers au sujet de la satisfaction de la clientèle et publier les résultats obtenus. De solides systèmes de mesure favoriseront l'amélioration des services. Toutefois, la mesure actuelle du rendement et la communication des résultats sont faibles; seulement la moitié des ministères et organismes du GED ont effectué des sondages auprès de leurs clients au cours des deux dernières années, et le tiers ont affiché ces résultats sur leurs sites Web. Dans le même ordre

d'idées, environ les deux tiers des ministères et organismes ont établi des normes de service, mais seulement le tiers les a affichées. Les ministères et organismes devront établir et publier leurs objectifs ainsi que des rapports de rendement.

Confiance dans la prestation des services en direct – En général, les Canadiennes et les Canadiens sont persuadés que les services fédéraux en direct sont sécuritaires et qu'ils protègent les renseignements personnels. Leur niveau de confiance à l'égard des services fédéraux sur Internet correspond ou est supérieur à celui qu'ils éprouvent à l'égard des services bancaires en ligne. Il faut intensifier les efforts afin d'expliquer aux Canadiennes et aux Canadiens, les internautes et les autres, les mécanismes de sécurité et de protection de la vie privée qui sont en place pour les transactions et les interactions en direct, particulièrement à la lumière du fait qu'il y a davantage de services qui profitent des services de la Voie de communication protégée, comme l'authentification de l'identité du client et les paiements électroniques en direct. Il faut instaurer des mesures de sécurité robustes pour protéger la confidentialité et l'intégrité de l'information recueillie par le gouvernement fédéral. Les ministères et organismes en sont à diverses étapes dans la mise en œuvre de la *Politique du gouvernement sur la sécurité*, mais ils répondent aux attentes de leurs clients en matière de sécurité. La *Politique du gouvernement sur la sécurité* exige l'établissement de stratégies d'évaluation et de réduction de la menace et des risques, des plans de continuité des opérations, un contrôle de la conformité et de la formation enrichie pour tous les employés afin de favoriser une meilleure compréhension des exigences et des attentes en matière de sécurité.

Retombées économiques positives – Parmi les premiers avantages qui ont été cernés pour les clients des services en direct, notons une plus grande facilité d'accès et des économies de temps. Les ministères et organismes recherchent également des avantages comme l'évitement des coûts, l'économie de coûts ou une productivité accrue, ou tous ces avantages. L'évitement ou l'économie de coûts, ou les deux, sont réalisés, dans une certaine mesure, à l'égard de presque la moitié des services du GED, et les économies de coûts sont réinvesties dans la prestation de services en direct et dans l'amélioration de la prestation des services. Environ les deux tiers des services affichent certains gains de productivité, ce qui permet aux employés de se libérer des transactions routinières et de faible valeur pour répondre aux besoins plus complexes des clients et se consacrer à des activités de plus grande valeur.

Cependant, on ne constate pas d'économies importantes découlant de l'adoption des services en direct, et beaucoup feraient valoir qu'il en est ainsi parce qu'il faudra du temps pour réaliser des économies puisque l'Internet s'avère un mode de prestation additionnel et que les modes existants n'ont pas été éliminés. Par ailleurs, peu de données montrent que les ministères et organismes du GED fixent des objectifs explicites en matière d'avantages pouvant découler des services offerts. Il n'existe pas non plus de données fiables sur les coûts de prestation de service par mode de prestation qui, avec les stratégies de migration de la clientèle, sont nécessaires à la

gestion efficace de la prestation des services offerts par les divers modes au sein des ministères et des organismes et à l'échelle du gouvernement fédéral. Environ 20 % des ministères et organismes ont été incapables en 2003 de prédire, pour au moins un de leurs services, l'incidence du recours à l'Internet sur leurs activités en personne, dans les centres d'appels ou dans les centres de traitement du courrier, ou les trois. Au cours de la prochaine année, les ministères et organismes devront élaborer des stratégies concernant la réalisation des avantages, la migration de la clientèle et la gestion des modes de prestation de services en s'inspirant des visions de service établies pour les particuliers, les entreprises et les clients internationaux.

Un exposé détaillé des résultats atteints suit. Comme nous l'avons mentionné, nous avons voulu, dans notre démarche, puiser dans la mesure du possible à même les sources de données existantes dont la portée et la méthodologie varient. Nous devrons donc continuer de raffiner la qualité des données, tout en veillant à ce que le processus de collecte d'information demeure facile à mettre en œuvre pour les ministères. Nous devrons également poursuivre nos travaux pour déterminer s'il y a lieu de procéder à d'autres analyses comparatives du rendement et dans quels cas.

	Commodité
Indicateur(s)	Approche de l'accès « sans fausse route ». Les sites Web fédéraux sont facilement reconnaissables, et la navigation y est simple. Les renseignements et services pertinents sont regroupés en direct de façon explicite pour les citoyens et les clients.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré essentiellement à l'échelle « pangouvernementale » à l'aide des commentaires des citoyens et des clients.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Sondages multiclients – notamment, les études sur l'autoroute de l'information par EKOS, la recherche d'Ipsos-Reid, les études de NFO Interactive, le Panel de recherche du SCT sur le GED. 2) Rapports des ministères sur la mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI) - Les institutions fédérales ont évalué elles-mêmes leur conformité aux sept éléments de la NSI (33 normes en tout) à l'égard de l'ensemble de leurs sites Web ou d'un échantillon représentatif de ceux-ci; la note de chaque élément représente la moyenne des données que nous ont fournies tous les ministères et organismes assujettis à la NSI. La présente section vise la navigation et la présentation (les descriptions des éléments de la NSI, les normes connexes et le guide d'autoévaluation sont disponibles sur le site : http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index_f.asp). 3) Méta-analyse de la recherche axée sur les citoyens et les clients effectuée par les passerelles et les portails.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Plutôt positifs** – Un pourcentage élevé des Canadiennes et Canadiens pensent que les renseignements et les services fédéraux en direct sont faciles d'accès. En outre, la plupart disent qu'ils sont capables de trouver l'information qu'ils cherchent. Mais il y a encore des défis à relever afin d'organiser le contenu efficacement de multiples façons afin que les internautes puissent utiliser les sites Web fédéraux de façon intuitive, peu importe le cheminement qu'ils choisissent. Les internautes ont également des commentaires variés sur le rendement des moteurs de recherche des sites fédéraux. Le travail se poursuit pour chacun de ces aspects. Il y a également un manque de bonnes données comparables sur le progrès des passerelles et des portails concernant, par exemple, la fonctionnalité qu'ils offrent aux clients, l'adhésion des clients et les notes de satisfaction.
Données brutes	Sites Web fédéraux – Accès « sans fausse route » • 82 % des internautes qui ont visité récemment un site Web du gouvernement fédéral pensent que le site était facile (27 %) ou très facile (55 %) d'accès (Panel de recherche sur le GED, 2004). – 30 % ont utilisé un signet, 29 % un moteur de recherche Internet, 28 % l'adresse URL, 6 % un lien à partir de sites n'appartenant pas au gouvernement fédéral, et 3 % à partir d'un lien reçu dans un courriel.

	Commodité (suite)
	• Les Canadiennes et les Canadiens sont plus enclins à croire qu'il est plus facile d'avoir accès aux services du gouvernement fédéral sur Internet qu'au moyen de tous les autres modes de prestation (EKOS, 2003). – 81% des Canadiennes et Canadiens qui ont accédé récemment à un service du gouvernement fédéral par Internet estiment que cet accès a été facile. – En revanche, 66 % des personnes qui ont utilisé la poste estiment qu'il a été facile d'avoir accès au service, ce qui est le cas de 64 % des personnes qui se sont rendues dans un bureau et de 58 % des personnes qui ont utilisé le téléphone. • 76 % des internautes pensent qu'ils devraient pouvoir obtenir des services du gouvernement fédéral de différents ministères et organismes par l'entremise d'un site Web fédéral unique, soit approximativement la même proportion qu'en 2001 (75 %) (EKOS, 2003). • Les Canadiennes et les Canadiens sont également très favorables à la conception des sites Web du gouvernement fédéral selon le principe de l'accès « sans fausse route » – pour offrir de multiples façons de trouver du contenu de manière à rendre l'accès « intuitif » (Méta-analyse du SCT, 2003). • Cependant, seulement 47 % des internautes sont plutôt satisfaits (41 %), satisfaits ou très satisfaits (6 %) de la façon dont les thèmes et les sujets sont actuellement organisés sur les sites Web du gouvernement fédéral (NFO Interactive, 2003). – Il semble que plus l'on connaît les sites Web du gouvernement fédéral, plus on en est satisfait : 52 % des internautes qui ont fait entre deux et cinq consultations au cours de la dernière année sont satisfaits, alors que ce taux est de seulement 31 % chez ceux qui en ont fait une seule. • Les Canadiennes et les Canadiens ont également fait état de certains problèmes organisationnels relativement aux passerelles et aux portails; par exemple, des chemins différents empruntés sur un site Web ne mènent pas au même contenu, l'information n'est pas organisée logiquement et la répétition des liens sur la même page Web peut porter à confusion (Méta-analyse du SCT, 2003). • Le gouvernement a donc réagi en raffinant la structure du Site du Canada en 2003; se fondant par exemple sur de la recherche empirique, il a ajouté des liens et des renvois selon les besoins et a rationalisé les parcours d'exploration grâce à des stratégies de liens logiques.

	Commodité (suite)
	Sites Web fédéraux – Utilisation et navigation • 86 % des internautes qui ont consulté un site Web fédéral au cours de la dernière année ont trouvé l'information qu'ils cherchaient, par rapport à 88 % en 2001 (EKOS, 2003). – Au nombre des internautes, 83 % affirment qu'il est plutôt facile (49 %) facile ou très facile (34 %) de trouver la page de la foire aux questions, alors que 77 % estiment qu'il est plutôt facile (47 %) facile ou très facile (30 %) de trouver la page qui présente les formulaires et les services électroniques sur le Site du Canada (Ipsos-Reid, 2003). • 94 % des internautes disent qu'ils ont remarqué la barre de menu supérieure sur les sites Web du gouvernement fédéral, et 79 % disent qu'ils l'ont utilisée (Panel de recherche sur le GED, 2004). – 89 % d'entre eux ont utilisé la fonction de recherche, 50 % le lien vers le Site du Canada, 42 % le bouton « Contactez-nous », 24 % le bouton « Aide » et 12 % le bouton de bascule de la langue. • 78 % des internautes pensent que les pages Web des sites du gouvernement fédéral se chargent rapidement, 78 % pensent qu'il est facile d'imprimer des formulaires ou des documents, 63 % pensent que les moteurs de recherche fonctionnent bien et 63 % trouvent que les sites ont une belle apparence (Panel de recherche sur le GED, 2004). • Mais selon une autre enquête, seulement 41 % des internautes sont plutôt satisfaits (34 %), satisfaits ou très satisfaits (7 %) des moteurs de recherche fédéraux (NFO Interactive, 2003). Mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI) – Navigation et présentation • Les membres du Conseil du Trésor ont établi en 1998 des exigences additionnelles du Programme de coordination de l'image de marque (PCIM) destinées à renforcer la présence et la visibilité du gouvernement fédéral dans toutes ses activités. L'une de ces exigences consiste à appliquer de façon cohérente le PCIM aux services électroniques, incluant tous les sites Internet/intranet du gouvernement fédéral, les produits et les réalisations attendues; cela a donné lieu à l'élaboration de huit normes de navigation et de présentation de la NSI, comme l'application des menus communs et institutionnels et des éléments de navigation normalisés, le recours aux éléments normalisés de métadonnées pour faciliter la recherche des ressources, les indicateurs de date et autres. • Le taux moyen de mise en œuvre des éléments de navigation et de présentation dans les sites Web des ministères et organismes visés par la NSI est de 84 %, où chaque sous-élément représente 12,5 % du taux total de mise en œuvre.

	Commodité (suite)
Plans d'amélioration	• Élaborer et mettre en œuvre, pour les passerelles et les portails, un cadre commun de responsabilisation et les mesures du rendement connexes afin d'améliorer l'évaluation des progrès, des points forts et des secteurs à améliorer, ainsi que des rôles par rapport aux sites Web des ministères et des organismes. • Améliorer les résultats des moteurs de recherche et raffiner la portée des portails, mettre sur pied un laboratoire d'essais de convivialité et faciliter la recherche de ressources grâce au format XML et aux métadonnées. • Effectuer des mises à l'essai continues des sites Web pour veiller à ce que les problèmes possibles relatifs à la facilité d'accès et d'utilisation soient cernés et traités.

	Accessibilité
Indicateur(s)	Renseignements et services en direct accessibles aux personnes handicapées. Renseignements et services en direct offerts dans les deux langues officielles.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle ministérielle à l'aide des autoévaluations et à l'échelle « pangouvernementale » à l'aide des commentaires des citoyens et des clients.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur la mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI) - Les institutions fédérales ont évalué elles-mêmes leur conformité aux sept éléments de la NSI (33 normes en tout) à l'égard de l'ensemble de leurs sites Web ou d'un échantillon représentatif de ceux-ci; la note de chaque élément représente la moyenne des données que nous ont fournies tous les ministères et organismes assujettis à la NSI; la présente section vise l'accessibilité et les langues officielles (les descriptions des éléments de la NSI, les normes connexes et le guide d'autoévaluation sont disponibles sur le site : http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index_f.asp). 2) Sondages multiclients – notamment, la recherche d'Ipsos-Reid. 3) Méta-analyse de la recherche axée sur les citoyens et les clients effectuée par les passerelles et les portails.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Presque tous les internautes estiment qu'ils peuvent obtenir, au moins la plupart du temps, du service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles sur Internet; ils croient qu'ils ont plus de chances de recevoir ce type de service sur Internet qu'en utilisant un autre mode de prestation de service. De façon plus générale, le gouvernement fédéral a fait de bons progrès dans la mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet concernant l'accessibilité et les langues officielles, même s'il reste du travail à faire pour que ces exigences soient intégralement respectées. Les autres défis à relever consistent notamment à fournir des numéros d'ATS sur les pages Web « Contactez-nous » et à rendre tous les aspects des sites Web compréhensibles par l'entremise de lecteurs Web. Pour relever ces défis, on s'affaire notamment à élaborer une architecture du domaine de l'accessibilité, qui oriente les ministères et organismes dans le choix des technologies qui offrent un accès équitable dès le début des projets.
Données brutes	Accès pour les personnes handicapées • Les normes d'accessibilité de la Normalisation des sites Internet assurent *l'accès équitable au contenu* des sites Web fédéraux; elles visent les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., logiciels sonores et lecteurs sonores d'écran) pour utiliser les services en direct, en plus des personnes qui utilisent une technologie qui pourrait se révéler limitative (vieux fureteurs, connexions lentes, téléphones cellulaires, assistants électroniques).

	Accessibilité (suite)
	• Pour tous les ministères et organismes assujettis à la NSI, le niveau moyen de mise en œuvre des quatre normes de la NSI touchant l'accessibilité (Directives du World Wide Web Consortium [W3C] pour l'accessibilité aux contenus Web – critères de la Priorité 1 et de la Priorité 2, technologies du W3C pour les documents, formats de rechange et équivalents textuels) s'établit à 83 %, où chaque norme représente 25 % du niveau total de mise en œuvre. – Les défis qui restent à relever ont notamment trait aux applications en vente libre et aux données patrimoniales qui sont partiellement inaccessibles aux personnes qui doivent utiliser des appareils et accessoires fonctionnels. On encourage les ministères et organismes à fournir l'information nécessaire pour obtenir des versions en médias substituts comme le braille et à poursuivre leurs efforts de conversion, de même que la recherche et le partage de solutions permettant de relever les défis qui se posent en matière d'accessibilité. • Selon l'expérience des équipes d'élaboration des portails, l'accessibilité peut continuer de poser des défis, même après la mise en œuvre de la NSI, par exemple pour rendre les sites Web entièrement compréhensibles par l'entremise de lecteurs sonores d'écran. – On encourage les ministères et organismes à poursuivre l'examen et la mise à l'essai de leurs sites Web. • Des études indépendantes et des sondages auprès des clients révèlent également des problèmes d'accessibilité; une étude réalisée en 2002 a constaté par exemple que peu de pages « Contactez-nous » des sites Web fédéraux offrent l'accès à un numéro d'ATS pour les personnes ayant une incapacité auditive (Sinclair, Nicholson, and Associates, « *New Doors to Access: Are They Open or Closed?* », 2002); en outre, certains internautes ont de la difficulté à lire le texte sur certains sites en raison de la taille des polices, qui leur semble trop petite (Méta-analyse du SCT, 2003). – Dans le document de décembre 2002 sur les pratiques exemplaires de la NSI, les ministères et organismes sont encouragés à ajouter des numéros d'ATS à leurs coordonnées. • En outre, pour régler certains de ces problèmes, le Site du Canada est constamment en train d'examiner, de mettre à l'essai et de rajuster ses codages, ses textes et la disposition de ses pages afin de mieux appuyer les usagers qui ont recours à des appareils et accessoires fonctionnels. • Le portail à l'intention des personnes handicapées (http://www.pwd-online.ca/fr/home.jsp) offre l'accès intégré aux renseignements et aux services à l'intention des personnes handicapées, de leurs soignants et de leurs familles; il a été élaboré conformément aux Directives du W3C pour l'accessibilité aux contenus du Web (Version 1.0) et à la NSI. – Les caractéristiques comprennent : des tailles de police multiples, des palettes de couleurs multiples pour améliorer le contraste, des liens mis en surbrillance lorsque le pointeur d'un internaute glisse dessus et un mode de navigation de rechange qu'on utilise avec un clavier plutôt qu'avec une souris.

	Accessibilité (suite)
	– L'information actuelle comprend : « Voyage accessible » de Transports Canada (renseignements sur les voyages et les modes de déplacement accessibles, y compris des plans de ville en braille), la « Technologie d'aide » d'Industrie Canada (renseignements sur la technologie informatique adaptée), la « Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle » de Ressources naturelles Canada et des liens vers des renseignements du gouvernement fédéral en matière de déficience. – Les plans incluent ce qui suit : l'intégration de liens vers les sites des provinces et des territoires et d'autres sites Web connexes. • Le SCT est également en train d'élaborer une architecture du domaine de l'accessibilité afin de fournir une approche « pangouvernementale » à l'égard de la conception de systèmes de GI/TI accessibles; cette architecture inclut une gamme de « personnalités fictives » qui font ressortir les obstacles auxquels les personnes handicapées se butent et recommande des façons de les traiter dès le départ, orientant ainsi les ministères et organismes dans le choix des technologies qui répondront à la fois à la nécessité de fournir un accès équitable et à leurs exigences opérationnelles particulières. – Les « personnalités fictives » comprennent : Jane – aucune incapacité; Édith – une personne âgée; David – traumatisme médullaire supérieur; Roy – paralysie cérébrale grave; Roger – premier stade de la maladie de Parkinson; Ruth – sourde; Frank – aveugle (n'utilise pas le braille); Mary – sclérose en plaques dégénérative chronique; Nancy – sourde et aveugle incapable de parler et Francis – jeune ancien combattant atteint du syndrome de stress post-traumatique. Accès dans les deux langues officielles • 93 % des Canadiennes et Canadiens anglophones contre 91 % des Canadiennes et Canadiens francophones croient être en mesure d'obtenir des services en direct du gouvernement fédéral dans l'une ou l'autre des deux langues officielles au moins la plupart du temps (Ipsos-Reid, 2003 et Méta-analyse du SCT, 2003). – Cela se compare à 91 % des anglophones et 87 % des francophones pour les services par la poste régulière; 88 % des anglophones et 84 % des francophones pour les services téléphoniques et 86 % des anglophones et 81 % des francophones pour les services en personne. • 76 % des Canadiennes et Canadiens anglophones et 60 % des Canadiennes et Canadiens francophones pensent qu'ils peuvent *toujours* obtenir des services du gouvernement fédéral en direct dans l'une ou l'autre des langues officielles. • Pour tous les ministères et organismes assujettis à la NSI, le niveau moyen de mise en œuvre des 10 normes de la NSI en matière de langues officielles (par exemple les noms de domaine bilingues, les pages d'accueil et la capacité des usagers de choisir l'une ou l'autre langue officielle) s'établit à 92 %, où chaque norme représente 10 % du niveau total de mise en œuvre.

	Accessibilité (suite)
	• Certains internautes qui ont participé à des groupes de discussion font état d'erreurs décelées dans les versions françaises des sites Web fédéraux (Méta-analyse du SCT, 2003). – Cela correspond aux constatations de la Commissaire aux langues officielles selon lesquelles la qualité du contenu des sites Web du gouvernement laisse parfois à désirer d'une organisation à l'autre (*Le français sur Internet*, 2002). • Toutefois, dans son *Rapport annuel 2002-2003 présenté au Parlement*, la Commissaire mentionne que le SCT s'est employé à améliorer la qualité du français sur les sites Web fédéraux, notamment en inspectant les sites Web afin d'assurer un équilibre convenable entre le contenu anglais et le contenu français et pour vérifier la qualité linguistique et en lançant un projet pilote pour examiner différentes façons d'accroître la disponibilité de matériel de référence spécialisé et de renseignements en français. – La Commissaire a également souligné quelques-uns des défis clés qui subsistent, par exemple l'élaboration d'une politique de publication en direct de renseignements scientifiques et historiques dans les deux langues officielles et la publication de documents plus spécialisés en français. • En outre, les ministères et organismes du GED signalent que les cadres supérieurs ou le personnel supérieur des communications, ou les deux, examinent le contenu du Web pour s'assurer qu'il est cohérent pour les clients, y compris du point de vue des langues officielles. – Des résultats plus détaillés figurent à la section *Crédibilité* du présent rapport.
Plans d'amélioration	• Mettre en œuvre une stratégie afin d'encourager les ministères et organismes à se conformer à 100 % à la NSI, notamment aux normes sur l'accessibilité et les langues officielles. – Établir un groupe de travail sur l'assurance de la qualité du Comité consultatif sur Internet afin de revoir les méthodes de mesure de la conformité. – Mieux sensibiliser les petits ministères et organismes aux exigences et aux pratiques exemplaires de la NSI par l'entremise d'exposés à l'intention du Réseau des gestionnaires des petits organismes et de comités comme celui des chefs de la TI des petits ministères et organismes. – Encourager les ministères et organismes qui n'ont pas encore établi de Centres d'expertise pour l'Internet à le faire. – Élaborer une stratégie et des produits de communication afin de promouvoir et d'appuyer la sensibilisation et la conformité à la NSI.

	Accessibilité (suite)
	– Organiser à l'intention des praticiens du Web un atelier sur la NSI et les centres d'expertise afin d'accroître la sensibilisation et de partager l'information, les outils et les pratiques exemplaires. – Examiner la situation et proposer des changements en vue de la prochaine version des normes de la NSI. • Proposer aux ministères et organismes un outil d'autoévaluation de la qualité du contenu de leurs sites Web dans les deux langues officielles.

	Crédibilité
Indicateur(s)	Renseignements en direct à jour, exacts, pertinents et qui font autorité. Renseignements en direct dignes de foi et explicites pour les citoyens et les clients.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle des services à l'aide d'une combinaison de commentaires des citoyens et des clients et d'autoévaluations.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Sondages multiclients – notamment, la recherche d'Ipsos-Reid, les études de NFO Interactive et le sondage du Panel de recherche du SCT sur le GED. 2) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de deux genres de données ayant trait à la crédibilité : autoévaluation des processus pour s'assurer que les renseignements en direct sont crédibles, fiables et explicites pour les clients; données de sondages sur la satisfaction des clients (commentaires des clients concernant l'intégralité, l'exactitude et la fiabilité des renseignements en direct).
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Très positifs** – Un pourcentage élevé d'internautes pensent que les renseignements en direct sont à jour. Ils sont plus enclins à croire qu'ils peuvent trouver les renseignements les plus récents sur Internet qu'au moyen de tous les autres modes de prestation. Les services du GED utilisent diverses stratégies pour faire en sorte que les renseignements en direct soient fiables et explicites pour les usagers. Même si seulement quelques-uns de ces services ont évalué directement les perceptions des clients à l'égard de la qualité des renseignements disponibles en direct, les commentaires qu'ils nous ont directement fournis jusqu'ici ont été positifs.
Données brutes	Perceptions des sites Web fédéraux • 76 % des internautes pensent que les renseignements fédéraux disponibles en direct sont à jour (Panel de recherche sur le GED, 2004). • Les internautes sont plus enclins à penser qu'ils peuvent trouver les renseignements fédéraux à jour sur Internet que par l'intermédiaire de tous les autres modes de prestation (Ipsos-Reid, 2003). – 45 % estiment être en mesure d'obtenir les renseignements les plus à jour en direct; 27 % dans le cadre d'une visite à un bureau; 21 % par téléphone et 7 % dans les documents imprimés. • 72 % des internautes sont d'accord ou fortement d'accord pour dire que les sites fédéraux ont les renseignements dont ils ont besoin (Panel de recherche sur le GED, 2004).

	Crédibilité (suite)
	• Selon une autre étude, 48 % des internautes sont plutôt satisfaits (40 %), satisfaits ou très satisfaits (8 %) de la quantité de renseignements disponibles en direct à propos des activités du gouvernement fédéral. Il semble toutefois que plus l'on connaît les sites Web du gouvernement fédéral, plus on en est satisfait : 62 % des internautes qui ont fait six consultations ou plus se disent satisfaits, alors que ce taux est de 43 % chez les internautes ayant fait entre deux et cinq consultations et de 35 % chez ceux qui en ont fait une seule (NFO Interactive, 2003). – L'étude de NFO Interactive, révélant que le taux de satisfaction à l'égard de la quantité des renseignements en direct sur les activités du gouvernement fédéral augmente au même rythme que la connaissance des sites Web du gouvernement fédéral, vient confirmer les résultats du Panel de recherche sur le GED, car le panel du GED était composé d'une forte majorité de participants recrutés à partir du Site du Canada et des trois passerelles – c'est-à-dire, des participants qui ont une bonne connaissance des sites Web du gouvernement fédéral. Services du GED • Les ministères et organismes du GED signalent qu'ils utilisent diverses stratégies adaptées à Internet pour faire en sorte que les renseignements soient fiables et explicites pour les clients. Le recours à un processus de publication dans Internet (33 % des services fournissant des données), qui comprend diverses normes et des examens permettant de s'assurer que le public cible comprend bien, constitue la stratégie la plus fréquemment mentionnée dans les rapports. – Au nombre des autres stratégies fréquemment mentionnées, on compte l'examen du contenu par des cadres supérieurs ou par des employés de niveau supérieur responsables des communications (22 % des services); des commentaires de la clientèle (18 % des services) et des techniques automatisées de contrôle de la qualité comme la vérification des liens et la validation des données (12 % des services). • Les clients ont été invités à faire part de leurs perceptions à l'égard des renseignements disponibles en direct pour 22 des 130 services du GED (17 %); pour la majorité de ces services, les clients ont formulé des commentaires positifs : les internautes se disent satisfaits de l'intégralité et de l'exactitude des renseignements qu'ils trouvent et leur font beaucoup confiance. – Parmi les améliorations demandées, on trouve : de l'aide pour le filtrage des renseignements disponibles en direct; une clarté accrue (présentations en langage clair) et le traitement d'autres sujets. Gestion de l'information • Des principes plus rigoureux en matière de gestion de l'information sont en place, conformément à la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale (GIG)*, entrée en vigueur le 1er mai 2003.

	Crédibilité (suite)
	• La majorité des ministères et organismes ont utilisé ou utilisent l'Outil d'évaluation des capacités en matière de GI, qui permet aux ministères et organismes d'évaluer eux-mêmes l'état de leurs pratiques de GI à la lumière de la Politique sur la GIG et des pratiques exemplaires, tout en permettant aux cadres d'élaborer des plans d'amélioration. • Les ministères et organismes ont désigné les cadres supérieurs chargés de surveiller la mise en œuvre de la Politique sur la GIG et de créer une culture organisationnelle où les renseignements sont considérés comme un actif opérationnel stratégique et un bien public. • La plupart des ministères et organismes se concertent par l'entremise de comités et de groupes de travail interministériels pour élaborer de nouvelles normes et lignes directrices pour la saine gestion de l'information au cours de son cycle de vie et partager des pratiques exemplaires, de façon à faciliter la mise en œuvre de la Politique sur la GIG.
Plans d'amélioration	• Poursuivre l'élaboration proactive du contenu Web. • Demander aux ministères de continuer d'utiliser l'Outil d'évaluation des capacités en matière de GI et élaborer des stratégies d'amélioration de la GI. • Évaluer la mesure dans laquelle les investissements en GI sont suffisants.

	Masse critique des services
Indicateur(s)	Les services transactionnels et d'information du gouvernement fédéral les plus souvent utilisés sont offerts en direct d'ici 2005, l'accent étant mis sur l'enrichissement continu du contenu. Un mode de prestation électronique pour tous les nouveaux services du gouvernement fédéral.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle des services à l'aide d'autoévaluations.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de deux genres de données ayant trait à la masse critique des services : les notes attribuées en fonction d'un modèle permettant d'évaluer la maturité des services en direct et les résultats escomptés par année. – Qu'est-ce que le modèle de maturité des services? Il s'agit d'une façon d'illustrer comment les services en direct deviennent de plus en plus perfectionnés pour les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux. Plus particulièrement, ce modèle, en trois étapes et en neuf points, propose un continuum qui commence par l'organisation d'une simple présence sur le Web pour se terminer par l'offre de services permettant d'extraire et de synthétiser de l'information de diverses sources ou d'exécuter des transactions en direct; l'enchaînement des étapes constitue l'hypothèse de base de ce modèle. (L'Annexe 2 du présent rapport présente une description complète du modèle.) – Comment fonctionne le modèle? Pour chacun des services du GED, les ministères et organismes évaluent eux-mêmes leur niveau actuel d'élaboration, c.-à-d., la place du service dans le continuum en neuf étapes, et établissent l'objectif à atteindre au cours des années à venir. Il n'est pas obligatoire que les services atteignent le « niveau 9 » d'ici 2005. Les objectifs particuliers dépendent de multiples facteurs. Dans certains cas, les contraintes technologiques font en sorte que les niveaux les plus avancés d'élaboration seront impossibles à atteindre d'ici 2005. Parmi d'autres facteurs, on retrouve : la nécessité d'établir des partenariats, des questions relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, des obstacles d'ordre législatif ou politique et des priorités contradictoires. Quoi qu'il en soit, les objectifs sont harmonisés avec les attentes générales de la clientèle et constituent des buts ambitieux vers lesquels les services progressent.

	Masse critique des services (suite)
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Très positifs** – Les ministères et organismes sont en bonne voie d'atteindre l'objectif clé du GED qui consiste à offrir en direct, d'ici la fin de 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés et ce, au niveau de fonctionnalité prévu pour chacun d'entre eux. Tous les services du GED sont maintenant offerts en direct, du moins en partie. En 2004, les ministères et organismes ont terminé le travail concernant 15 de ces services, portant ainsi le total à 45 sur 130. Plus précisément, ils ont accompli de bons progrès cette année en élargissant et en améliorant l'accès en direct aux renseignements sur une gamme de sujets, comme la science, la culture et les affaires étrangères. Les ministères et organismes ont également augmenté le nombre de services du GED – particulièrement ceux qui s'adressent aux entreprises – offrant la possibilité d'effectuer des transactions en direct.
Données brutes	• Environ 65 % des services du GED sont destinés aux Canadiens, 26 % aux entreprises et 3 % aux clients internationaux (environ 6 % sont destinés à l'intérieur du gouvernement). • Tous les services du GED sont maintenant offerts en direct dans une certaine mesure (« niveau 3 » – des renseignements de base sont disponibles en direct – ou niveau plus élevé). • Les ministères et les organismes ont terminé le travail concernant 15 autres services en direct en 2003; en tout, 45 des 130 services (35 %) ont atteint leur niveau d'élaboration visé. – Les travaux concernant 27 des 63 services d'information (43 %) sont maintenant terminés; les services les plus évolués (« niveau 9 ») sont : Système de recherche de dénominations – NUANS, d'Industrie Canada, GéoConnexions, de Ressources naturelles Canada, et Communication et diffusion, de Statistique Canada. – Les travaux visant 18 des 67 services transactionnels (27 %) sont maintenant terminés; les services les plus évolués (« niveau 9 ») sont : Système des contrôles à l'exportation et à l'importation, du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et Constitution en société de régime fédéral d'Industrie Canada. – On doit toutefois indiquer que le niveau moyen d'élaboration des services du GED complétés en 2003 (5,1) est nettement inférieur à celui des services qui ont été complétés en 2002 (6,5); en ce qui concerne au moins certains des services complétés en 2003, il semble qu'un objectif prudent ait été fixé pour assurer le respect de l'échéance de 2005; dans d'autres cas, le changement semble découler d'une meilleure application du modèle de maturité des services en 2003.

	Masse critique des services (suite)
	• D'ici 2005, les services de renseignements seront parvenus, en moyenne, au « niveau 6 », et les clients bénéficieront ainsi d'une vaste gamme d'outils interactifs leur permettant d'avoir accès à des renseignements personnalisés en direct; quant aux services transactionnels, ils seront en moyenne au « niveau 7 » : les clients seront ainsi en mesure d'effectuer en direct, avec le gouvernement fédéral, au moins certaines transactions comportant une obligation (par exemple présenter une demande en direct, tout en fournissant les documents à l'appui au moyen d'un autre mode de prestation). • Les services du GED les plus évolués sont et continueront d'être destinés aux entreprises. – Plus précisément, les services destinés aux entreprises en 2003 se situaient en moyenne au « niveau 6 », ceux destinés aux Canadiens au « niveau 5 » et ceux destinés aux clients internationaux au « niveau 4 ». – En 2005, les services destinés aux entreprises se trouveront en moyenne au « niveau 7 », ceux destinés aux Canadiens au « niveau 6 » et ceux destinés aux clients internationaux au « niveau 5 ». <u>Services d'information – État actuel</u> • Globalement, 13 des 63 services d'information (21 %) permettent actuellement aux clients de réunir et de synthétiser des renseignements de différentes sources en direct – c'est-à-dire d'extraire avec suffisamment de détails pertinents les renseignements dont ils ont besoin (« niveaux 7 à 9 »). – Tous ces services sauf un – Commerce agroalimentaire d'Agriculture et Agroalimentaire Canada – se situent au même niveau qu'en 2002; ils présentent des renseignements destinés aux entreprises ainsi qu'aux consommateurs ou relativement aux finances du gouvernement fédéral (p. ex., budget). • Un autre groupe de 43 services d'information (68 %) offrent aux clients de vastes fonds de renseignements dans Internet, dont l'accès est rendu facile grâce à des outils interactifs, de l'aide à la navigation, des stratégies visant la segmentation des clients et une rédaction en langage simple (« niveaux 4 à 6 »). – Le nombre de services rendus à ce stade a presque doublé au cours de la dernière année; ils ont notamment trait à la science, à la culture et aux affaires étrangères, et l'on y compte maintenant un système électronique moderne de publication des lois fédérales. – Parmi les services qui ont nettement progressé en 2003 en ce qui a trait à la fonctionnalité qu'ils offrent aux internautes (deux niveaux ou plus du modèle de maturité des services), on retrouve : Participation et engagement culturels, de Patrimoine canadien; Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web, de l'Agence canadienne de développement international; Publications en direct du gouvernement du Canada, de Communication Canada; Protection des infrastructures essentielles et Sécurité de la technologie de l'information, du ministère de la Défense nationale; Accès en direct à l'information ministérielle, du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien; Services de police communautaires, contractuels et autochtones; et Services nationaux de police, de la Gendarmerie royale du Canada.

	Masse critique des services (suite)
	• Enfin, les sept services d'information (11 %) qui restent affichent en direct des sources de renseignements de base (p. ex., politiques, règlements pertinents, rapports, pages des questions les plus fréquemment demandées) (« niveaux 1 à 3 »). – Ces services portent sur une gamme de sujets comme l'agriculture, les pêches et la santé; la plupart offriront de vastes fonds de renseignements dans Internet d'ici 2005 (« niveaux 4 à 6 »). Services transactionnels – État actuel • Globalement, 24 des 67 services transactionnels (36 %) permettent maintenant aux clients de faire affaire par Internet avec le gouvernement fédéral (p. ex., remplir et présenter une demande, faire un paiement, etc.) (« niveaux 7 à 9 »). – Le nombre des services rendus à ce stade s'est accru de plus de 70 % cette année; dans la plupart des cas (12), ces services s'adressent aux entreprises. – Parmi les services qui ont nettement progressé en 2003 en ce qui a trait à la fonctionnalité qu'ils offrent aux internautes (deux niveaux ou plus du modèle de maturité des services), on retrouve : Fonds de subventions et de contributions, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique; Système de contrôles à l'importation et à l'exportation, du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; Mesures Canada, d'Industrie Canada; et Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales, de Justice Canada. • Un autre groupe de 30 services transactionnels (45 %) permettent maintenant aux clients de communiquer avec le gouvernement fédéral, notamment, de transmettre une gamme de renseignements au gouvernement fédéral, de recevoir des réponses personnalisées à des demandes (le cas échéant) et d'utiliser des outils interactifs pour trouver des réponses (« niveaux 4 à 6 »). – La majorité de ces services (15) sont destinés aux Canadiens. • Enfin, les 13 services transactionnels (19 %) qui restent affichent en direct des sources de renseignements de base (p. ex., politiques, règlements pertinents, rapports, pages des questions les plus fréquemment demandées) (« niveaux 1 à 3 »). – La majorité de ces services (9) s'adressent aux Canadiens; la plupart permettront aux clients de traiter en direct avec le gouvernement fédéral d'ici 2005 (« niveaux 7 à 9 »).
Plans d'amélioration	• Établir des processus afin de veiller à ce que tous les nouveaux services du gouvernement fédéral soient élaborés en vue de la prestation électronique (comme les mémoires au Cabinet, les présentations au Conseil du Trésor et la surveillance).

	Transformation des services
Indicateur(s)	Repenser entièrement les processus opérationnels; recourir à des solutions communes ou partagées lorsque cela est logique. Collaborer avec d'autres ministères, d'autres administrations, le secteur privé et les ONG afin d'offrir une prestation vraiment intégrée des services du point de vue des citoyens et des clients.
Explication additionnelle de ce qui est mesuré	L'Initiative du GED vise la transformation des services à la fois au niveau « pangouvernemental » et au niveau des services. Toutes les institutions fédérales sont tenues de « normaliser » leurs sites Web. Cela inclut le recours à des symboles communs pour permettre aux Canadiennes et aux Canadiens d'établir facilement une distinction entre les programmes et les services fédéraux et les autres ainsi qu'une disposition et des outils communs afin de faciliter la navigation sur les sites. On a créé une série de passerelles et de portails sur le site Web principal du gouvernement du Canada – le Site du Canada. Ils servent de points d'accès uniques aux renseignements et aux services connexes organisés selon la perspective des citoyens et des clients. La somme de ces efforts a transformé la vitrine de service électronique du gouvernement fédéral. La Voie de communication protégée offre une infrastructure commune et des services communs d'authentification et de sécurité. Les outils communs incluent les paramètres Web, un système de gestion du contenu pour les passerelles et les portails, de la formation commune concernant les métadonnées et une trousse sur la transformation opérationnelle en direct. Ces outils et services posent les jalons d'une transformation et d'une intégration plus fondamentales des services. En outre, l'initiative du GED encourage non seulement les ministères et organismes à offrir des services en direct, mais également à transformer la façon dont ils les offrent aux clients. Le document *Un cadre pour le gouvernement en direct*, publié en l'an 2000, stipulait ce qui suit : > « Les processus et pratiques opérationnels entre les ministères et organismes fédéraux et liant ceux-ci entre eux seront examinés, améliorés et, le cas échéant, rationalisés pour combiner divers services, de façon à axer les services électroniques sur le client... Il existe plusieurs degrés d'intégration, allant des simples hyperliens aux renseignements pertinents jusqu'à la cogestion par plusieurs partenaires d'un service de bout en bout. Les ministères et organismes décideront du degré d'intégration qui répond le mieux aux besoins de leur clientèle. » (pp. 6 et 7)
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle « pangouvernementale » et à l'échelle des services, principalement à l'aide d'autoévaluations.

	Transformation des services (suite)
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de trois genres de données ayant trait à la transformation des services : un modèle qui permet d'évaluer le niveau actuel de transformation et celui prévu pour 2005; les partenariats établis et planifiés, les niveaux atteints en fonction du modèle de maturité des services (décrit à la section *Masse critique des services* du présent rapport). – Qu'est-ce que le modèle de transformation? Il s'agit d'une façon d'illustrer en quoi consiste la transformation et la manière dont les services évoluent au fil des années afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des clients. Plus particulièrement, le modèle de transformation propose un continuum à quatre étapes qui commence par le regroupement de renseignements connexes afin d'offrir un accès facile et qui se termine par la prestation de services complets et « décloisonnés ». (L'Annexe 3 du présent rapport présente une description complète du modèle.) – Comment fonctionne le modèle et quelle est son influence sur l'objectif prévu pour 2005? Pour chacun des services du GED, les ministères et organismes évaluent eux-mêmes leur niveau actuel de transformation, c.-à-d., la place du service dans le continuum à quatre étapes, et établissent l'objectif à atteindre au cours des années à venir. Il n'est pas obligatoire que les services atteignent le niveau le plus élevé d'ici 2005. Les objectifs en matière de transformation sont fixés selon les avantages qu'ils procurent aux clients, les risques, la capacité ministérielle et les ressources disponibles. 2) Feuille de route de la Voie de communication protégée, exposant les plans de prestation et d'utilisation des services de la Voie de communication protégée.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Même si des progrès sont accomplis pour ce qui est de poser les jalons d'une transformation profonde des services, peu de services du GED auront atteint cet objectif d'ici la fin de 2005. Presque tous les services ont indiqué qu'ils étaient principalement accessibles aux particuliers et aux entreprises par l'entremise d'au moins un des portails du Site du Canada. La demande est également forte à l'égard de la Voie de communication protégée, un outil commun qui permet à tous les ministères et organismes d'offrir des services complexes en direct à leurs clients. Environ 10 % des services du GED prévoient atteindre les niveaux d'élaboration les plus élevés d'ici la fin de 2005, tels qu'ils sont mesurés par le modèle de maturité des services (les « niveaux 8 et 9 » pour les services d'information et le « niveau 9 » pour les services transactionnels); la majorité de ces services comporteront des partenariats à l'échelle fédérale ou intergouvernementale. Plus des deux tiers des services du GED font actuellement l'objet de travaux de transformation, mais il s'agit dans la plupart des cas de réunir simplement les éléments connexes afin de les offrir en direct. Environ le quart de ces services ont pour objectif d'atteindre les deux niveaux les plus élevés du modèle de transformation d'ici la fin de 2005, c'est-à-dire l'intégration des services connexes (p. ex. ententes de collaboration avec d'autres organisations, la possibilité de passer facilement d'un mode de prestation à un autre, l'élaboration

	Transformation des services (suite)
	de systèmes administratifs amalgamés) et un service décloisonné à l'échelle des organisations et des modes de prestation de services, respectivement. Les travaux de transformation fondamentale des services devront se poursuivre après l'échéance du GED et nécessiteront plus d'investissements si l'on veut réaliser cette transformation.
Données brutes	• Selon Accenture, le Canada est le seul pays à avoir « amorcé l'étape de la transformation des services dans le contexte du cybergouvernement » [traduction libre]. En 2003, cet organisme a classé le Canada au premier rang à l'échelle mondiale pour la troisième année consécutive, en grande partie en raison de ses activités en matière de transformation des services (*e-Government Leadership: Engaging the Costumer*, 2003). Une transformation « pangouvernementale » • 115 des 122 services du GED (94 %) ont indiqué qu'ils étaient principalement accessibles aux particuliers ou aux entreprises par l'intermédiaire d'au moins un portail (sept services sont des services internes du gouvernement et par conséquent non liés aux portails, et les « Collections » de Statistique Canada fournissent des données pour des portails multiples, de sorte que, dans ce cas, un seul lien est mentionné, soit celui de la Passerelle des Canadiens). – Conformément au principe de l'accès « sans fausse route », ces services sont également accessibles par l'entremise des sites Web ministériels. – Les données sur l'utilisation des passerelles par les particuliers et les entreprises figurent à la section *Adhésion des clients* du présent rapport. • Actuellement, deux applications, « Changements d'adresse en ligne » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et « Relevé d'emploi sur le Web » de Développement des ressources humaines Canada, utilisent le service de laissez-passer électronique *(ePass)* de la Voie de communication protégée pour l'authentification, et six applications, c'est-à-dire « Publications du gouvernement du Canada » de Communication Canada d'une part, et d'autre part « Faillite et insolvabilité », « Office de la propriété intellectuelle du Canada », « Bureau de la concurrence », « Constitution en société de régime fédéral » et « Spectre » d'Industrie Canada utilisent le bouton d'achat du Receveur général pour le paiement en direct par cartes de crédit. – 29 ministères et organismes (77 applications) indiquent qu'ils ont besoin du service d'enregistrement commun en 2004, 22 ministères (45 applications) ont besoin du service *ePass* et 10 ministères (18 applications) ont besoin du bouton d'achat du Receveur général. – Les données sur l'utilisation du service *ePass* et du bouton d'achat du Receveur général par les particuliers et les entreprises figurent à la section *Sécurité* du présent rapport.

	Transformation des services (suite)
	Transformation des services du GED • 90 des 130 services du GED (69 %) comportent actuellement des partenariats fédéraux ou intergouvernementaux, ou les deux. – 23 services comportent des partenariats fédéraux, 18 comportent des partenariats intergouvernementaux et 49 comportent à la fois des partenariats fédéraux et intergouvernementaux. • 5 des 63 services d'information (8 %) permettent maintenant aux clients d'extraire de l'information de différentes sources, créant ainsi un produit d'information distinct suffisamment détaillé (« niveaux 8 et 9» du modèle de maturité examiné à la section *Masse critique des services* du présent rapport). – D'ici 2005, 7 services d'information (11 %) offriront ce genre de fonctionnalité à leurs clients : « Commerce agroalimentaire » d'Agriculture et Agroalimentaire Canada; « Partage et échange d'information » de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique; « Produits de renseignements commerciaux » – Strategis, « Services au consommateur » et « Système de recherche de dénominations – NUANS » d'Industrie Canada; « Applications géographiques » de Ressources naturelles Canada; et « Communications et diffusion » de Statistique Canada. – Une majorité de ces services (4) comporteront des partenariats fédéraux, et la plupart (6) comporteront des partenariats intergouvernementaux. • 2 des 67 services transactionnels (3 %) ont réuni différents éléments du processus de transaction en ligne pour que les clients puissent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation, sans quitter le site Web (« niveau 9 » du modèle de maturité). – D'ici 2005, 6 services transactionnels (9 %) offriront ce type de fonctionnalité à leurs clients : « Systèmes des contrôles à l'exportation et à l'importation » du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, « Services d'assurance-emploi pour les particuliers » et « Relevé d'emploi sur le Web » de Développement des ressources humaines Canada, « Constitution en société de régime fédéral » d'Industrie Canada, « Emploi des Autochtones » du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et « Système de réservation et de billetterie en direct de Parcs Canada » du ministère du Patrimoine canadien. – La moitié de ces services comporteront des partenariats fédéraux et l'autre moitié des partenariats intergouvernementaux.

	Transformation des services (suite)
	• Selon les données recueillies, 88 des 130 services du GED (68 %) accomplissent un certain travail de transformation, et ils seront 111 (85 %) à le faire d'ici 2005. – 63 de ces 88 services ont regroupé des éléments connexes (principalement au niveau fédéral) afin d'améliorer l'accès; – 12 services ont réalisé un certain degré d'interopérabilité (à l'échelle fédérale et intergouvernementale) et assurent une certaine coordination entre les modes de prestation de services afin de personnaliser le service; 30 services auront atteint ce niveau d'ici 2005. – 11 services ont intégré des services connexes afin d'offrir aux clients des solutions « groupées », incluant des ententes de collaboration avec d'autres organisations, le recours au libre-service, la possibilité de passer facilement d'un mode de prestation à l'autre et l'élaboration de systèmes administratifs amalgamés; 25 services auront atteint ce niveau d'ici 2005. o 14 des 25 services sont des services d'information; 3 seront au « niveau 8 et 9 » du modèle de maturité des services; une majorité (9) comporteront des partenariats intergouvernementaux. o 11 sont des services transactionnels; aucun ne sera au « niveau 9 » du modèle de maturité des services; la plupart (9) comporteront des partenariats intergouvernementaux. – 2 services offrent aux clients un service complet et décloisonné à l'échelle des organisations et des modes de prestation de services, soit « Système de recherche de dénominations – NUANS » et « Constitution en société de régime fédéral » d'Industrie Canada; 12 services auront atteint ce niveau d'ici 2005. o 4 des 12 services sont des services d'information; 1 sera au « niveau 8 ou 9 » du modèle de maturité des services; ils comporteront tous des partenariats intergouvernementaux. o 8 services sont des services transactionnels; 3 seront au « niveau 9 » du modèle de maturité des services; la majorité (5) comporteront des partenariats intergouvernementaux. • 62 des 130 services du GED (47 %) rapportent qu'ils ont simplifié les interactions avec le gouvernement fédéral. • 41 des 130 services du GED (31 %) rapportent qu'ils ont regroupé des éléments connexes selon des agencements qui ne sont pas possibles par l'entremise des modes traditionnels de prestation (c'est-à-dire en personne, par téléphone, par la poste).

	Transformation des services (suite)
	Projets pilotes de technologie de pointe et de prestation intégrée des services • Dans les premières phases de l'Initiative du GED, plusieurs projets pilotes de prestation de services intégrés et à la fine pointe de la technologie ont été financés. – Les projets pilotes intergouvernementaux incluaient : « Prestation de services électroniques de protection du revenu agricole » d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, « Base de données sur le profil des chercheurs – Instituts de recherche en santé du Canada » et « Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits » de Santé Canada, « Système d'aide au démarrage d'une entreprise », « Le dépôt des plaintes des consommateurs et leur acheminement » et « Projet pilote d'enregistrement conjoint en direct » d'Industrie Canada, « Les terres et les ressources du Canada dans une perspective régionale » de Ressources naturelles Canada et « La prestation électronique des programmes et des services » de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. • L'Initiative du GED a également investi dans des projets d'analyses de rentabilisation et de validation pour « amalgamer » des services offerts par différents ministères et organismes fédéraux, par exemple le projet de gestion électronique des relations avec la clientèle, dirigé par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, qui vérifie la faisabilité d'utiliser un seul système de gestion des relations-clients afin d'intégrer les services destinés aux exportateurs ou à l'échelle des administrations; le projet Cont@ctez-nous, dirigé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui vérifie l'utilisation des langages naturels pour interpréter des questions posées fréquemment et aiguiller des personnes qui appellent ou des internautes vers la bonne personne-ressource au gouvernement fédéral, dans les gouvernements des provinces et des territoires et dans les administrations municipales, et une analyse de rentabilisation du projet BizPal d'Industrie Canada, pour offrir aux entrepreneurs en puissance une liste de toutes les licences et tous les permis qu'exigent les divers ordres de gouvernement pour démarrer une entreprise.
Plans d'amélioration	• Élaborer des visions de service pour les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux qui incluent ce qui suit : des orientations stratégiques quant aux services à offrir, l'analyse des préférences des clients, les répercussions sur l'utilisation des divers modes de prestation et les possibilités de coopération intergouvernementale.

	Transformation des services (suite)
	• Élaborer des « projets catalyseurs » qui favorisent l'intégration à l'échelle des ministères et organismes, des administrations et des modes de prestation de services, qui modifient les relations entre le gouvernement et les clients, qui réduisent le nombre d'étapes nécessaires pour recevoir un service, qui raccourcissent les délais d'exécution des transactions, qui font épargner de l'argent et qui sont assortis de produits livrables à court terme et d'objectifs à long terme. – Notons, entre autres projets : « Acheminement national de statistiques de l'état civil », « Mon dossier – pour les particuliers et les entreprises », « RésEau », « Gestion des privilèges des tiers et authentification des entreprises », « Authentification commune des entreprises », « Portail des licences et des permis (BizPaL) » et « Vivre, apprendre et réussir au Canada ». • Définir ce à quoi ressemblerait un programme à long terme de transformation profonde des services, incluant les principes qui guideraient l'effort de transformation, des résultats mesurables et limités dans le temps et des indicateurs qui permettraient de suivre les progrès accomplis dans la réalisation de ces résultats.

	Adhésion des clients
Indicateur(s)	Les citoyens et les clients savent ce qui est offert en direct. L'adhésion aux services électroniques s'accroît au fil du temps.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle des services, à l'aide du suivi sur la façon dont la clientèle traite avec le gouvernement fédéral, et à l'échelle « pangouvernementale », à l'aide des commentaires des citoyens et des clients.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de quatre genres de données ayant trait à l'adhésion : le nombre de clients uniques servis par année; la répartition de ces clients par mode de prestation de service, selon la façon dont ils effectuent des transactions et ont accès aux produits d'information; le nombre annuel d'interactions par mode de prestation de services (volume de travail, par mode de prestation de services); et les plans de promotion de chacun des services. 2) Sondages multiclients – notamment, les études *Les citoyens d'abord* et *L'accent sur les entreprises*, les études sur l'autoroute de l'information par EKOS, la recherche d'Ipsos-Reid, les enquêtes de NFO Interactive et le Panel de recherche sur le GED, 2004.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Les clients ont de plus en plus recours aux services fédéraux en direct. Les visites sur le Site du Canada et deux des trois passerelles ont augmenté considérablement en 2003. Certains services du GED bien établis voient maintenant plus de 50 % de leurs clients exécuter leurs transactions en direct. Dans l'ensemble, le taux d'adhésion aux services transactionnels (24 %) est comparable à l'utilisation signalée par les clients des services bancaires en ligne au Canada (entre 21 % et 32 % selon EKOS, 2003), ce qui illustre raisonnablement bien ce à quoi il faut s'attendre. Toutefois, si l'on exclut « Impôt sur le revenu des particuliers » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le taux moyen d'adhésion aux services du GED diminue considérablement. En outre, la majorité des Canadiennes et des Canadiens pensent que le gouvernement fédéral ne fait pas une bonne promotion de ses services en direct et ils sont seulement modérément au courant de ce qui est offert. Seulement quelques services du GED ont des plans de promotion pour 2004 ou des stratégies d'adhésion ou les deux. La qualité des données a connu une amélioration sensible au cours de la dernière année, mais il existe encore des écarts et des incohérences à l'égard des méthodes de mesure qui font en sorte qu'il est difficile d'établir des cibles réalistes au chapitre de l'adhésion aux services.
Données brutes	<u>Tendances au chapitre de l'utilisation globale d'Internet</u> • En 2002, on trouvait dans presque 62 % des ménages canadiens au moins un internaute régulier, soit une légère augmentation par rapport à 60 % en 2001 (Statistique Canada, 2003). – Plus de 51 % des ménages canadiens comptaient au moins une personne qui naviguait régulièrement dans Internet à son domicile, une proportion qui s'est légèrement haussée par rapport à presque 49 % en 2001.

	Adhésion des clients (suite)
	• 32 % des internautes effectuent au moins une partie de leurs transactions bancaires en direct, ce qui représente une augmentation par rapport à 26 % en 2002 (EKOS, 2003). – 21 % réalisent toutes leurs transactions bancaires dans Internet. – Il y a de plus en plus de « clients bancaires internautes » expérimentés : 15 % de tous les Canadiens et Canadiennes et 48 % des personnes qui réalisent des transactions bancaires en direct ont au moins deux ans d'expérience en la matière. • La scolarité et le revenu jouent encore un rôle dans l'utilisation d'Internet par les Canadiennes et les Canadiens (Statistique Canada 2003). – En 2002, environ 87 % des ménages dont le chef était diplômé universitaire comptaient au moins un internaute régulier, alors que c'était le cas dans 66 % des ménages dont le chef était titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou collégiales et dans 30 % de ceux dont le chef n'avait pas terminé ses études secondaires. – En 2002, environ 88 % des ménages dont le revenu s'élevait à 70 000 $ ou plus comptaient au moins un internaute régulier, par rapport à 75 % de ceux dont le revenu se situait entre 40 000 $ et 69 999 $, à 51 % de ceux dont le revenu oscillait entre 23 001 $ et 39 999 $ et 33 % des ménages dont le revenu était inférieur à 23 000 $. • L'âge entre également en ligne de compte en ce qui a trait à l'adhésion aux services en direct, même si la proportion des internautes âgés entre 55 et 64 ans a connu une augmentation plus forte que celle de tous les autres groupes en 2002 (Statistique Canada, 2003). – La proportion des internautes de 65 ans et plus a également profité d'une augmentation sensible. <u>Sensibilisation à la prestation des services en direct du gouvernement fédéral</u> • « Les services en direct qu'offrent les gouvernements sont peu connus, la majorité de la population qualifiant cette connaissance de « modérée ». Les personnes exposées au contenu du fait qu'elles naviguent dans Internet estiment en avoir une meilleure connaissance. Il y a là une véritable occasion pour les gouvernements de mieux faire connaître les renseignements et les services dans Internet, en particulier auprès des personnes qui ont peu de chance de tomber dessus par hasard. » [traduction libre] (NFO Interactive, 2003) – 15 % des internautes se disent très sensibilisés, 67 % modérément sensibilisés et 15 % pas du tout sensibilisés (3 % disent qu'ils ne le savent pas). • Seulement 25 % des Canadiennes et des Canadiens disent connaître l'adresse URL du principal site du gouvernement du Canada (Ipsos-Reid, 2003). – Parmi eux, seulement 17 % (4 % de la population canadienne) sont parvenus à identifier l'adresse URL exacte, soit canada.gc.ca (ou gc.ca).

	Adhésion des clients (suite)
	• Seulement 24 % des internautes jugent que le gouvernement fédéral fait du bon (22 %) ou de l'excellent (2 %) travail dans la promotion des renseignements et des services en direct (Ipsos-Reid, 2003). • Toutefois, 46 % des internautes se rappellent avoir entendu ou vu une publicité sur le Site du Canada au cours des derniers mois (Ipsos-Reid, 2003). • De façon plus générale, 57 % des Canadiennes et des Canadiens affirment connaître modérément (46 %), connaître ou bien connaître (11 %) les services qu'offre le gouvernement fédéral dans Internet, soit une augmentation par rapport à 43 % en 2001 (EKOS, 2003). – Il faut noter que le taux de sensibilisation exprimé par les répondants dans le sondage d'EKOS est moins élevé que dans le sondage de NFO Interactive (mentionné ci-dessus). Une des raisons possibles, c'est que les répondants n'étaient pas les mêmes – en effet, EKOS a interrogé tous les Canadiens et Canadiennes, tandis que NFO Interactive a interrogé les internautes, qui ont plus de chances en tant que groupe de savoir plus que les Canadiennes et Canadiens en général ce qui est disponible en direct. Une autre raison possible, c'est que les questions n'étaient pas les mêmes – EKOS a mis l'emphase sur les services fédéraux, tandis que NFO Interactive a posé des questions au sujet des services gouvernementaux en général. • 15 des 30 ministères et organismes ont des plans de promotion de leurs services en direct en 2004, mais ils ont des plans seulement pour 29 des 130 services du GED (22 %). – 6 des 45 services (13%) qui ont terminé leurs travaux ont des plans de promotion pour 2004. <u>Utilisation des passerelles et des portails</u> • Il y a eu environ 16 millions de visites sur le Site du Canada en 2003, soit une augmentation de 21 % depuis 2002; en outre, il y a eu plus de 800 000 visites sur la Passerelle des entreprises en 2003, soit une augmentation de 7 % depuis 2002, et plus de 2,1 millions de visites sur la Passerelle des non-Canadiens, soit une augmentation de 63 % depuis 2002. – Une visite est « une séquence d'interactions d'un internaute sur un site Web sans une période d'inactivité de 30 minutes ». • On a relevé environ 1,2 million de visites sur la Passerelle des Canadiens en 2003, soit une diminution de 64 % depuis 2002. Cela tient au fait que, maintenant, les liens vers les portails que l'on trouve sur la Passerelle des Canadiens figurent également par rotation (depuis avril 2003) sur la page d'accueil du Site du Canada; résultat, on a constaté une augmentation considérable du nombre de visites sur ces portails et une diminution des visites sur la Passerelle des Canadiens.

	Adhésion des clients (suite)
	– Ainsi, le nombre de pages vues pour le portail de la Sécurité publique a augmenté de 144 % de juin à septembre 2003 par rapport à la même période en 2002; le nombre de demandes de page pour le portail des Personnes handicapées en juillet 2003 était plus du double du nombre de demandes en janvier de la même année (c'est-à-dire, avant l'ajout de liens au portail sur le Site du Canada). • Les portails les plus visités sont Démarrage d'une entreprise, Emplois et Se rendre au Canada, ceux dont la croissance de l'achalandage a été la plus rapide sont Canada et le monde, Financement et Sécurité publique. Adhésion aux services du GED – Achalandage par mode de prestation • « Le recours à Internet ou au courrier électronique est maintenant bien établi comme deuxième mode de communication le plus populaire [avec le gouvernement fédéral], les sites Web sont devenus pour bien des Canadiennes et des Canadiens le principal *point de départ* de leurs démarches » [traduction libre] (EKOS, 2003). • 34 % des Canadiennes et des Canadiens affirment avoir utilisé Internet ou le courrier électronique lors de leur dernière communication avec le gouvernement fédéral : il s'agit d'une augmentation par rapport à 27 % en 2002 (EKOS, 2003). – 41 % disent avoir établi leur dernier contact par téléphone, soit à peu près le même taux qu'en 2002 (42 %); 17 % ont utilisé la poste, une baisse par rapport à 21 %, 7 % ont choisi de le faire en personne, une légère baisse par rapport à 9 %. • Interrogés d'une façon différente, 33 % des internautes ont dit que leur dernier contact avec un employé du gouvernement s'était fait par courrier électronique (NFO Interactive, 2003). – 81 % ont dit que leur dernier contact s'était fait par téléphone, 24 % l'ont établi en personne, 10 % par la poste, 9 % par télécopieur, 6 % au moyen d'un formulaire de commentaires sur un site Web et 3 % dans un kiosque public. • Par rapport à l'utilisation globale que les particuliers font des divers modes de prestation de services, les entreprises ont plus souvent recours à la poste, à Internet et au télécopieur, mais se rendent moins souvent dans les bureaux du gouvernement (Institut des services axés sur les citoyens, 2004). – 58 % des entreprises ont affirmé qu'elles utilisaient la poste, contre 25 % dans le cas des particuliers, 45 % qu'elles visitent des sites Web gouvernementaux, contre 30 % chez les particuliers, 35 % qu'elles utilisaient le télécopieur, contre 5 % des particuliers et 25 % qu'elles visitaient les bureaux du gouvernement, contre 48 % des particuliers. • Un plus grand nombre d'entreprises (74 %) que de particuliers (50 %) utilisent de multiples modes de prestation pour accéder aux services gouvernementaux (Institut des services axés sur les citoyens, 2004).

	Adhésion des clients (suite)
	• Une forte majorité de Canadiennes et de Canadiens ont dit que la raison d'être de leur dernier contact sur Internet était d'obtenir de l'information générale (30 %) ou la réponse à une question particulière (28 %) (Panel de recherche sur le GED, 2004). • Dans l'ensemble, 51% des Canadiennes et des Canadiens (66 % des internautes) ont visité un site Web fédéral au moins une fois au cours de la dernière année, soit une augmentation par rapport à 42 % (56 % des internautes) en 2001 (EKOS, 2003). – Dans le même ordre d'idées, selon une récente étude comparative internationale, 51 % des Canadiennes et des Canadiens ont utilisé des services en direct ou visité un site Web du gouvernement fédéral au cours de la dernière année; à l'échelle mondiale, le Canada se situe actuellement au sixième rang pour ce qui est de l'utilisation de services fédéraux en direct, la moyenne mondiale étant de 30 % (TNS, 2003). • Selon les données fournies, il y a eu 449,8 millions d'interactions en ligne entre les clients et les ministères et organismes du GED en 2003, soit une augmentation par rapport à 291,4 millions en 2002; cela représente une croissance considérable en termes absolus (une augmentation de 54 %), et par rapport aux autres modes de prestation de services (de 50 % du nombre total d'interactions en 2002 à 62 % en 2003). – Les services d'information sont surtout responsables de cette augmentation, le nombre d'interactions augmentant de 88 % (de 145 millions d'interactions en 2002 à 280,6 en 2003). o En revanche, le nombre d'interactions relatives aux services transactionnels a augmenté de seulement 16 % (passant d'environ 146,5 millions d'interactions à 169,2 millions en 2003). – Le nombre d'interactions par l'entremise de la réponse vocale intégrée (RVI) a diminué, passant de 79,4 millions en 2002 à 70,1 millions en 2003, tandis que le nombre d'interactions touchant les autres modes de prestation est demeuré relativement stable. <u>Adhésion aux services du GED – Transactions effectuées par les clients</u> • Selon les données fournies, 24 % (sur un total de 70,3 millions) de clients du GED (ou leurs intermédiaires) ont exécuté des transactions en direct au cours de la dernière année, soit une augmentation par rapport à 21 % en 2002. – 27 % des clients du gouvernement (qu'il s'agisse des ministères ou organismes fédéraux ou d'autres administrations) ont effectué des transactions en direct, soit une augmentation par rapport à 17 %. En outre, 25 % des particuliers canadiens, soit une augmentation par rapport à 22 %, 19 % des entreprises, soit une augmentation par rapport à 16 % et 2 % des clients internationaux ont effectué des transactions en direct.

	Adhésion des clients (suite)
	– Une des raisons qui expliquent la différence d'adhésion entre les Canadiennes et Canadiens et les entreprises, c'est que les services d'envergure destinés à la population canadienne comme les déclarations de revenus des particuliers et les recherches et demandes d'emploi sont offerts depuis un certain nombre d'années, tandis que les services comparables destinés aux entreprises, comme la production des déclarations de revenus, viennent juste d'être lancés; les ministères et organismes s'attendent toutefois à ce que les entreprises utilisent beaucoup plus les services en direct que les Canadiennes et Canadiens au cours des prochaines années. • Certains services transactionnels ont un taux d'adhésion beaucoup plus élevé, c.-à-d., supérieur à 50 %. – Voici quelques exemples : « Services d'emploi » de Développement des ressources humaines Canada, 97 % - 100 %; « Douanes commerciales » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, 97 %; « Services d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales » du ministère de la Justice, 90 %; « Services linguistiques et multiculturels » de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 90 %; « Recrutement » de la Commission de la fonction publique, 87 %; « Programme canadien des armes à feu » du Centre des armes à feu Canada (demandes d'enregistrement), 65 %; « Délégué commercial virtuel » du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, 57 %; et « Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien » du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, 50 %. • Mais quand on exclut « Impôt sur le revenu des particuliers » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le pourcentage des clients qui effectuent des transactions en direct diminue à 13 % en 2002 et à 18 % en 2003 (en comparaison, la moyenne globale est de 21 % en 2002 et de 24 % en 2003). – En excluant également les services d'emploi en direct (ministère de la Défense nationale, Développement des ressources humaines Canada, ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, Commission de la fonction publique), ce pourcentage baisse encore plus, jusqu'à 7 % en 2002 et à 12 % en 2003. <u>Remarque sur la qualité des données</u> • Il existe encore des variations dans la façon dont les ministères et les organismes suivent l'utilisation d'Internet, et il est plus difficile de suivre l'achalandage relatif à la prestation des services en personne que celui des autres modes de prestation de services, par exemple le téléphone.

	Adhésion des clients (suite)
	• Le pourcentage des clients qui effectuent des transactions en direct en ce qui concerne les services « évolués » du GED (« niveaux 7 à 9 » du modèle examiné dans la section *Masse critique des services* du présent rapport) – pour remplir et présenter un formulaire de demande, effectuer un paiement, etc.– est de 25 %, c'est-à-dire *seulement 1 % de plus* que la moyenne de tous les services transactionnels; cela est contre-intuitif parce que, dans la plupart des cas, sinon tous, les services qui sont cotés plus bas que le « niveau 7 » ne devraient pas être déjà dotés d'une fonctionnalité réelle de transaction; une explication possible est que les ministères et organismes définissent parfois différemment les transactions en direct (par exemple, l'utilisation de calculatrices, ou la demande d'information sur le service transactionnel, par opposition à la transaction elle-même), ce qui gonfle la moyenne globale d'adhésion. – Mais quand on exclut « Impôt sur le revenu des particuliers » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada de ce sous-ensemble des services évolués, le pourcentage des clients qui ont effectué des transactions en direct en 2003 baisse à 15 %. • Les ensembles de données sont en outre moins complets pour 2000-2002 que pour 2003, ce qui complique le calcul des tendances avec un degré élevé de fiabilité (et l'élaboration des plans nécessaires).
Plans d'amélioration	• Élaborer une métrologie informatique commune qui permet de mieux comprendre l'utilisation des passerelles et des portails par les clients et d'identifier les parties des sites Web où la navigation est difficile. • Continuer d'améliorer la qualité des données sur l'adhésion des clients aux services pour tous les modes de prestation. • Élaborer des stratégies plus dynamiques de promotion, de migration et d'adhésion afin d'encourager les particuliers et les entreprises à adopter à leur gré les modes de prestation libre-service. – La stratégie de promotion s'articulera autour de trois grands thèmes : sensibilisation accrue (p. ex., grandes campagnes de publicité dans les médias pour informer les citoyens et les entreprises que le gouvernement fédéral met des services en direct à leur disposition), impact maximal (p. ex., coordination des plans de promotion, y compris la détermination de possibilités, de thèmes et d'auditoires communs) et promotion ciblée des services offerts. • Améliorer l'outil d'apprentissage en ligne « Naviguer sur le Site du Canada » pour promouvoir le recours aux services transactionnels qu'offre ce site.

	Satisfaction de la clientèle
Indicateur(s)	Accroissement des niveaux de satisfaction grâce à des services de grande qualité qui permettent aux clients d'économiser temps, efforts et coûts par rapport à d'autres modes de prestation de services. Commentaires convaincants et justes des citoyens et des clients permettant d'améliorer les services et de les faire évoluer.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle des services et à l'échelle « pangouvernementale », principalement à l'aide de commentaires des citoyens et des clients.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de trois genres de données ayant trait à la satisfaction de la clientèle : données tirées de sondages sur la satisfaction de la clientèle; autoévaluations des avantages pour la clientèle; renseignements sur les normes de service. 2) Sondages multiclients – notamment, les études *Les citoyens d'abord* et *L'accent sur les entreprises*, le sondage du Panel de recherche du SCT sur le GED.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Si la satisfaction globale de la clientèle est relativement élevée, les ministères et organismes n'ont pas assez sondé la satisfaction de la clientèle ni utilisé suffisamment les constatations existantes pour communiquer avec les clients et établir des stratégies d'amélioration des services. La satisfaction globale des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services du gouvernement fédéral est passée de 60 % en 1998 à 64 % en 2003. La moitié des ministères et organismes du GED ont fait dernièrement un sondage de la satisfaction de la clientèle pour au moins l'un de leurs services; la note moyenne est quatre ou « satisfait » (sur une échelle de un à cinq allant de « très insatisfait » à « très satisfait »). Un moins grand nombre ont fait des sondages portant particulièrement sur la prestation des services sur Internet. Dans quelques services du GED seulement, les ministères et organismes ont cherché à connaître les perceptions de leurs clients à l'égard des avantages dont ils sont censés profiter, comme l'amélioration de la facilité d'accès et de l'information. Seulement le tiers des ministères et organismes ont publié les résultats de leurs sondages sur la satisfaction de la clientèle; le tiers également de ceux-ci ont publié leurs normes de service (les deux tiers rapportent qu'ils ont établi des normes de service).
Données brutes	• Selon l'étude *Les Citoyens d'abord 3*, le taux de satisfaction des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des 18 services fédéraux les plus souvent utilisés s'élève à 64 %, une augmentation par rapport à 60 % en 1998 (Institut des services axés sur les citoyens, 2003). – Postes Canada, les services d'impôt de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, les services d'information de Santé Canada et les services d'emploi de Développement des ressources humaines Canada ont tous contribué à cette amélioration, tout comme la satisfaction des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des services en direct en général.

	Satisfaction de la clientèle (suite)
	• On constate aussi que la perception des Canadiennes et des Canadiens à l'égard de la qualité des services varie selon le mode de prestation et que la prestation des services électroniques peut relever les niveaux de satisfaction générale (Institut des services axés sur les citoyens, 2003). – Le taux de satisfaction à l'égard des services gouvernementaux en direct s'élève à 68 %, tandis que celui qui vise les services téléphoniques n'est que de 56 %. – Plus de 80 % des internautes qui ont utilisé la version en direct d'un service du gouvernement le referaient. – Dans la population canadienne, plus de 50 % des personnes qui souhaitent obtenir des services gouvernementaux par un mode de prestation *différent* se disent prêts à utiliser à cette fin Internet ou le courrier électronique; en comparaison, seulement 21 % aimeraient plutôt obtenir des services en personne, 19 % par téléphone et 7 % par la poste. – La satisfaction plus grande à l'égard de la prestation des services électroniques est remarquable, puisque 51 % des Canadiennes et des Canadiens (66 % des internautes) ont visité un site Web du gouvernement fédéral au moins une fois au cours de la dernière année, une hausse nette depuis 2001 (EKOS, 2003); la section *Adhésion des clients* du présent rapport présente des résultats plus détaillés. • Selon l'enquête *L'accent sur les entreprises*, le taux de satisfaction des entreprises à l'égard des services fédéraux les plus souvent utilisés s'établit à 62 % (Institut des services axés sur les citoyens, 2004). • Les entreprises sont plus fidèles au mode de prestation par téléphone que les particuliers (Institut des services axés sur les citoyens, 2004) – 82 % des entreprises qui ont utilisé le téléphone pour obtenir un service du gouvernement le referaient (leur plus grande préférence), tandis que 73 % des particuliers s'en serviraient de nouveau. – Par contre, 78 % des entreprises qui ont utilisé la version en direct d'un service du gouvernement le feraient de nouveau, contre 81 % dans le cas des particuliers (leur plus grande préférence). <u>Services du GED – Sondages sur la satisfaction des clients</u> • Dans le cas de 45 des 130 services du GED (35 %), offerts par 15 des 30 ministères et organismes, au moins un sondage auprès des clients a été réalisé au cours des deux dernières années. La note de satisfaction moyenne est d'environ quatre ou « satisfait » (sur une échelle de un à cinq allant de « très insatisfait » à « très satisfait »). – Selon les données fournies, les résultats des sondages de 14 de ces 45 services, offerts par 10 des 30 ministères et organismes, ont été affichés dans leur propre site Web.

	Satisfaction de la clientèle (suite)
	• Seulement un petit nombre de services du GED présentent des données sur l'utilisation des conclusions des sondages menés auprès de la clientèle pour améliorer les services (notons cependant que cette constatation découle peut-être de la méthodologie utilisée, à savoir le libellé de la question particulière; un suivi est nécessaire). – Parmi les services qui utilisent effectivement les résultats de leurs sondages de cette façon, citons : « Promotion de la santé », de Santé Canada; « Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor) », d'Industrie Canada; « Applications géographiques », de Ressources naturelles Canada; « Collection », « Communication et diffusion » ainsi que « Relations avec les intervenants », de Statistique Canada. • Pour 20 des 130 services du GED (15 %), un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du mode de prestation de services par Internet a été réalisé; la note moyenne de satisfaction est environ la même que celle de la satisfaction générale, soit quatre ou « satisfait » (sur une échelle de un à cinq allant de « très insatisfait » à « très satisfait »). – Ces résultats sont conformes aux constatations d'un sondage multiclients réalisé dernièrement, qui indique que la note moyenne de satisfaction est environ quatre ou « satisfait » pour l'utilisation des sites Web du gouvernement fédéral (sur une échelle de un à cinq allant de « très insatisfait » à « très satisfait ») (Panel de recherche sur le GED, 2004). – 13 de ces services ont comparé leur mode de prestation par Internet aux autres modes de prestation; la plupart (9) indiquent que la satisfaction à l'égard de la prestation en direct est la même que dans le cas des autres modes de prestation. <u>Services du GED – Normes de service</u> • 56 des 130 services du GED (43 %), offerts par 19 des 30 ministères et organismes, indiquent avoir établi des normes de service. – 32 de ces 56 services rapportent également avoir fait un sondage auprès de la clientèle au cours des deux dernières années. – 26 services, offerts par 9 des 30 ministères et organismes, ont publié leurs normes. <u>Services du GED – Avantages</u> • Les ministères et organismes rapportent que leurs services du GED procurent un vaste éventail d'avantages et que, dans la plupart des cas, le client bénéficie de nombreux avantages à la fois. – 115 des 130 services (88 %) offrent un accès plus facile; – 62 services (47 %) permettent de gagner du temps; – 62 services (47 %) simplifient les interactions avec le gouvernement fédéral;

	Satisfaction de la clientèle (suite)
	– 60 services (46 %) présentent de meilleurs renseignements qui permettent au client de perfectionner son éducation et ses compétences et d'avoir plus d'occasions de perfectionnement professionnel ou de multiplier ses occasions d'affaires; – 41 services (31 %) regroupent des éléments connexes selon des agencements qui ne sont pas possibles par l'entremise des modes traditionnels de prestation (c'est-à-dire en personne, par téléphone et par la poste). – 24 services (18%) permettent de réaliser des économies; • Par ailleurs, la perception des clients à l'égard de l'accès en direct a été sondée pour seulement 23 des 115 services du GED qui comptent parmi leurs avantages un accès plus facile (20 %). – Les commentaires formulés sont positifs. Certains portaient sur des éléments tels que la clarté et la facilité de navigation des sites Web, habituellement qualifiés de « bons » à « très bons ». • La perception des clients à l'égard de l'intégralité, l'exactitude et la fiabilité des renseignements disponibles en direct a été sondée pour seulement 12 des 60 services du GED qui comptent parmi leurs avantages de meilleurs renseignements (20 %). – Les commentaires formulés sont variables : certains clients se disent très satisfaits des renseignements actuellement accessibles en direct, alors que d'autres estiment qu'ils sont incomplets ou qu'ils ne répondent pas complètement à leurs besoins.
Plans d'amélioration	• Établir des notes de référence de la satisfaction de la clientèle pour tous les ministères et organismes clés visés par l'Initiative d'amélioration des services, en obtenant aussi des commentaires sur les avantages prévus pour les clients comme l'accès plus facile et de meilleurs renseignements (une lettre a été envoyée aux sous-ministres en novembre 2003 afin de demander l'établissement des notes de référence avant le 31 mars 2004). • Entreprendre des sondages de suivi sur la satisfaction de la clientèle pour les services qui ont établi des notes de référence avant 2003. • Publier les résultats sur la satisfaction de la clientèle, par mode de prestation de services. • Généraliser davantage la mise en œuvre de l'Outil de mesures communes dans les ministères et organismes du gouvernement fédéral pour les services directs aux clients, comme l'Initiative d'amélioration des services l'exige. • Établir et publier des normes de service qui reflètent les attentes des clients, comme l'Initiative d'amélioration des services l'exige. • Désigner des responsables de l'amélioration des services dans tous les ministères et organismes.

	Satisfaction de la clientèle (suite)
	• Créer une culture d'amélioration continue du service en intégrant les objectifs de l'Initiative d'amélioration des services dans les rapports liés au Cadre de responsabilisation de gestion (outil qui aide le Secrétariat du Conseil du Trésor à évaluer le rendement des ministères). • Mettre en œuvre des analyses comparatives entre des ministères et organismes semblables en utilisant les bases de données établies à l'Institut des services axés sur les citoyens.

	Sécurité
Indicateur(s)	Utilisation de l'infrastructure commune. Mesures adéquates prises par les ministères et organismes pour garantir la sécurité des transactions. Les citoyens et les clients perçoivent que les services en direct sont sécurisés.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle « pangouvernementale », à l'aide des commentaires des citoyens et des clients, et à l'échelle des services, à l'aide d'autoévaluations, des commentaires des clients et de la manière dont ils communiquent avec le gouvernement fédéral.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Sondages multiclients – notamment, les études sur l'autoroute de l'information par EKOS. 2) Carte routière de la « Voie de communication protégée » (VCP), qui présente les plans pour la prestation et l'utilisation des services de la VCP. 3) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont accomplis à cet égard : les rapports font état de deux genres de données ayant trait à la sécurité : données sur le genre d'infrastructure de GI/TI nécessaire (et échéances); renseignements sur l'évaluation de la menace et des risques, sur la certification et l'accréditation et sur la planification de la continuité des opérations. 4) Discussions entre les coordonnateurs ministériels en matière de sécurité et les ministères et organismes qui jouent un rôle de chef de file dans ce domaine.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Généralement positifs** – Les Canadiennes et les Canadiens croient que les gouvernements sont mieux en mesure que les banques ou le secteur privé d'offrir des services en direct sécurisés. Mais ils se sentent toutefois beaucoup plus à l'aise de présenter une demande de programme ou de service en direct que de faire un paiement électronique. Le taux d'adhésion actuel aux services en direct du gouvernement fédéral révèle aussi que la confiance des Canadiennes et des Canadiens augmente de plus en plus – la proportion des clients qui ont effectué des transactions en direct a augmenté de 21 % en 2002 à 24 % en 2003. En général, les ministères et organismes répondent aux attentes de leurs clients en matière de sécurité. Un processus fiable « pangouvernemental » de traitement des incidents est en place pour réagir aux menaces externes. La Voie de communication protégée offre maintenant des services d'authentification et de paiement électronique, que les Canadiennes et les Canadiens et les entreprises utilisent de plus en plus. La Voie de communication protégée élabore et met en œuvre des services pour lesquels la demande des ministères est forte, ce qui permet au gouvernement fédéral d'effectuer des transactions en direct en toute sécurité avec les clients. Les ministères et organismes se trouvent à divers stades de la mise en œuvre de la *Politique du gouvernement sur la sécurité*, qui exige des évaluations de la menace et des risques et des plans de continuité des opérations pour les services du gouvernement fédéral.

	Sécurité (suite)
Données brutes	Perceptions de la prestation des services en direct • La sensibilisation de la population du Canada à l'égard des technologies liées à la sécurité est modeste, quoiqu'elle s'améliore (EKOS, 2003). • Les Canadiennes et les Canadiens croient que les gouvernements sont mieux en mesure que les banques ou le secteur privé d'offrir des services en direct sécurisés (EKOS, 2003). – 62 % sont d'accord (20 % ne sont pas d'accord) pour dire que les gouvernements n'offriraient pas la possibilité d'effectuer des transactions sur Internet, comme transmettre une déclaration de revenus, si ce n'était pas sûr, soit une augmentation par rapport à 59 % en 2002. – En revanche, 59 % des Canadiennes et des Canadiens pensent que les banques n'offriraient pas la possibilité d'effectuer des transactions en direct si ce n'était pas sûr, alors que 24 % le ne croient pas; 38 % sont d'avis que les entreprises n'offriraient pas la possibilité d'effectuer des transactions, telles que l'achat de produits par Internet, si l'opération n'était pas sûre, mais 39 % en disconviennent. • 73 % des Canadiennes et des Canadiens se disent modérément à l'aise (58 %), à l'aise ou tout à fait à l'aise (15 %) avec l'idée de présenter une demande en direct pour un programme ou un service du gouvernement fédéral, soit une légère augmentation par rapport à 71 % en 2001; mais seulement 37 % se disent modérément à l'aise (27 %), à l'aise ou tout à fait à l'aise (10 %) avec l'idée d'effectuer un paiement en direct au gouvernement fédéral, soit une légère augmentation par rapport à 35 % en 2001 (EKOS, 2003). – Les internautes sont plus à l'aise que la population canadienne en général – 60 % des internautes se disent modérément à l'aise (32 %), à l'aise ou tout à fait à l'aise (28 %) d'effectuer un paiement en direct au gouvernement fédéral avec leur carte de crédit. Coordination de la sécurité • Le traitement des incidents, ou la capacité de détecter des virus informatiques et de prendre les mesures en conséquence, constitue l'une des questions importantes en ce qui a trait à la sécurité. Des incidents comme Nachi, Blaster et Sobig peuvent mettre les services en direct hors d'état de fonctionner (c.-à-d., leurs réseaux ou systèmes ou ces deux éléments à la fois) ou les rendre peu fiables, faute d'un processus de traitement d'incidents digne de confiance. • Pour faire en sorte que les incidents soient traités de façon fiable, le gouvernement fédéral a élaboré un certain nombre de services communs ou partagés, dont il continue de surveiller les résultats. Parmi ces services, on compte : – Centre de protection de l'information (CPI) pour la Voie de communication protégée – CPI de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

	Sécurité (suite)
	– Centre de coordination de Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC) (anciennement le Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (BPIEPC)) – Unité de triage du Système de coordination des incidents cybernétiques – Alertes et avis de SPPCC et d'autres organisations gouvernementales ou non gouvernementales • Outre ces services, certains ministères et organismes ont mis en œuvre leur propre processus de traitement des incidents. L'infrastructure commune protégée • 85 des 130 services du GED (65 %) nécessitent des services efficaces d'authentification et de sécurité afin de permettre des transactions bilatérales. On estime que, d'ici l'exercice 2009-2010, 15 millions de transactions s'effectueront dans le cadre de ces services. • Les services de la Voie de communication protégée (VCP) du gouvernement fédéral comprennent actuellement : – le Réseau de la VCP, qui constitue un réseau privé virtuel IP perfectionné qui relie 130 ministères et organismes et qui est certifié au niveau « Protégé A » mais extensible au niveau « Protégé B » (voir les définitions à la fin de la présente section); – des services de sécurité et d'authentification, dont le service *ePass (laissez-passer électronique)*, qui contrôlent l'accès à des applications en direct, protègent les renseignements personnels et mettent l'infrastructure de la TI à l'abri du piratage; – des services de paiement électronique. • Plus de 115 000 *ePass* ont été attribués depuis le lancement de « Changements d'adresse en ligne » de l'Agence des douanes et du revenu du Canada en septembre 2002 et de « Relevé d'emploi sur le Web » de Développement des ressources humaines Canada en mai 2003, qui sont les deux premiers services à utiliser des *ePass* aux fins de l'enregistrement et de l'authentification en direct. • Près de 45 000 paiements en direct par carte de crédit ont été traités à l'aide du service de paiement électronique de la Voie de communication protégée depuis son lancement en mai 2003. • La demande des services de la Voie de communication protégée est forte : 29 ministères et organismes (77 applications) ont fait savoir qu'ils ont besoin du service commun d'inscription en 2004; 22 ministères (45 applications) ont besoin des *ePass*; 18 ministères (34 applications) ont besoin de la signature numérique et 18 ministères (35 applications) ont besoin des services de chiffrement.

	Sécurité (suite)
	Politique du gouvernement sur la sécurité • Trois des facteurs les plus importants de la sécurité de la GI/TI sont l'évaluation de la menace et des risques (ÉMR), la planification de la continuité des opérations (PCO) et la certification et l'accréditation (C&A) à l'égard du service avant qu'il soit mis en œuvre et opérationnel (des précisions sur ces activités figurent à la fin de la présente section); ces activités sont obligatoires en vertu de la *Politique du gouvernement sur la sécurité*, qui a été mise à jour en 2002, y compris en ce qui a trait à la Voie de communication protégée. • Les ministères et organismes du gouvernement fédéral sont rendus à différents stades de mise en œuvre de la *Politique du gouvernement sur la sécurité*; plus de 50 % des services du GED qui ont fourni de l'information ont terminé ou terminent leur ÉMR; moins de 30 % rapportent qu'ils ont un PCO en place; les services du GED n'ont pas fait de C&A de façon systématique. – Il semble que les attentes soient mal comprises et qu'un programme de sensibilisation, ou du soutien direct, ou les deux, se révèle peut-être nécessaire; la formation est en voie d'être élaborée ou offerte aux fonctionnaires fédéraux. – Il faut noter que la Voie de communication protégée a terminé son ÉMR, son PCO et sa C&A. • En ce qui concerne la *Politique du gouvernement sur la sécurité*, l'ébauche définitive de la Norme de sécurité relative aux technologies de l'information est actuellement disponible; elle prévoit des contrôles de gestion tels que l'ÉRM, le PCO et la C&A, de même que des mesures de protection techniques et opérationnelles qui sont définies dans le contexte du cycle PDIR (protection, détection, intervention, recouvrement).
Plans d'amélioration	• Le traitement des incidents au gouvernement fédéral continue d'évoluer et de se perfectionner. Parmi les plans à cet égard, on compte : – Améliorer le CPI pour la Voie de communication protégée. – Élaborer des capacités d'interopérabilité et de coordination entre le Centre de protection de l'information (CPI) pour la Voie de communication protégée, le CPI de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Sécurité publique et Protection civile Canada (anciennement le Bureau de protection des infrastructures essentielles et de la protection civile). – Élaborer des solutions et des services communs en matière d'analyse utilisant un recouvrement d'infrastructure, qui permettront aux ministères et aux organismes d'élaborer ou d'améliorer leurs capacités de détection ou d'intervention.

	Sécurité (suite)
	– Élaborer une norme relative à la détection des intrusions : si le projet de loi C-14 est adopté, il dotera les ministères et organismes d'un cadre juridique pour la détection des intrusions, reconnaissant ainsi la responsabilité qu'a le gouvernement fédéral de gérer de façon sécuritaire ses renseignements et ses ressources de GI/TI et d'observer les droits relatifs à la protection des renseignements personnels (Nota. – bien que certains conseils soient actuellement offerts, la version définitive de la norme paraîtra seulement après l'adoption du projet de loi C-14). • Les ministères et organismes bénéficieront de plus de soutien dans le cadre des initiatives communes ou partagées suivantes : – le modèle d'infrastructure permettant la détection, l'analyse et l'intervention, dont est responsable SPPCC, qui fournira une infrastructure complète et protégée pour appuyer la détection et l'analyse d'incidents cybernétiques au gouvernement fédéral ainsi que les interventions nécessaires à cet égard; – Système d'analyse de la menace et des vulnérabilités, dont le maître d'œuvre est le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) et qui permettra l'identification des menaces cybernétiques à la sécurité, qui ont cours ou qui se forment, ainsi que les interventions nécessaires à cet égard et qui améliorera la surveillance et la réduction du risque dans les services du gouvernement fédéral; – Système de coordination des incidents cybernétiques, initiative dirigée par SPPCC, qui favorise la coordination de la gestion des incidents à l'échelle du gouvernement fédéral. • L'évolution future de la Voie de communication protégée comprendra des services permettant l'interopérabilité sécurisée d'une application ministérielle à l'autre (prestation horizontale), comme la gestion des privilèges, les formulaires électroniques et l'échange des services. • Le gouvernement fédéral élabore actuellement d'autres normes et conseils en matière de sécurité à l'appui de la *Politique du gouvernement sur la sécurité* afin d'aider les responsables administratifs et les spécialistes de la sécurité à définir les exigences relatives à la sécurité et à mettre en œuvre les contrôles et les mécanismes de sécurité nécessaires. Au nombre de ces normes et conseils, on compte : *Norme sur le programme de planification de la continuité des opérations; Exigences sécuritaires de base en matière de zones de sécurité TI* (initiative conjointe du Centre de la sécurité des télécommunications et du Secrétariat du Conseil du Trésor); *Norme sur la gestion des risques en matière de sécurité; Norme sur la gestion des incidents, Norme relative à la détection d'intrusions*, et la très importante *Norme de sécurité relative aux technologies de l'information*. Avec les normes et conseils qui seront disponibles d'ici la fin de l'exercice 2004-2005, les ministères et organismes disposeront d'une gamme de solutions et d'outils communs.

	Sécurité (suite)
	• Il est également prévu d'élaborer un programme particulier de surveillance de la sécurité, qui comprendra une évaluation de la maturité et un *Programme ministériel d'autoévaluation de la sécurité de la TI*. Ce programme permettra d'évaluer la conformité aux politiques et aux normes fédérales relatives à la sécurité; par la suite, une analyse « pangouvernementale » des données permettra de dresser un aperçu de la conformité en matière de sécurité et indiquera s'il existe des processus, ressources, solutions et contrôles adéquats en matière de sécurité. • Enfin, le gouvernement fédéral met actuellement de plus en plus l'accent sur la sensibilisation à l'égard de la sécurité et sur la formation en cette matière à l'intention, non seulement des spécialistes de la sécurité, mais aussi de tous les fonctionnaires. Il cherche ainsi à instaurer et à favoriser une culture de la sécurité dans l'administration pour faire en sorte que l'on comprenne mieux et de façon plus uniforme les exigences et les attentes relatives à la sécurité.

Terminologie

« **Protégé A** » : se dit de renseignements pour lesquels on peut raisonnablement s'attendre, en cas d'atteinte à leur intégrité, qu'ils causent un degré bas de préjudice à des intérêts privés ou non reliés à l'intérêt national, par exemple, la divulgation du montant exact d'une rémunération.

« **Protégé B** » : se dit de renseignements pour lesquels on peut raisonnablement s'attendre, en cas d'atteinte à leur intégrité, qu'ils causent un degré moyen de préjudice à des intérêts privés ou non reliés à l'intérêt national; de tels renseignements portent sur des particuliers ou des organisations et sont considérés comme de nature particulièrement délicate.

Gestion des risques pour la sécurité

1. Évaluation de la menace et des risques (ÉMR), incluant un Énoncé de sensibilité (ÉS) - Permet d'identifier et de catégoriser les ressources selon leur confidentialité, leur intégrité, leur disponibilité et leur valeur suivant la norme opérationnelle relative à l'identification et à la catégorisation des ressources.

2. Planification pour la continuité des opérations (PCO), y compris l'analyse des répercussions sur les opérations (ARO) – Permet d'établir la priorité et l'importance relatives des services et des systèmes de même que les temps d'arrêt minimums et maximums admissibles.

3. Certification et accréditation (C&A) des systèmes et des services – Permettent de confirmer que les exigences en matière de sécurité sont satisfaites et d'indiquer que la direction a donné l'autorisation pour que le système ou le service soit mis en fonction.

4. Évaluations de la vulnérabilité – Permettent de relever les vulnérabilités inhérentes et de recommander des mesures correctives.

5. Mesures de protection actives – Se fondent sur le cycle protection-détection-intervention-récupération.

	Protection des renseignements personnels
Indicateur(s)	Mesures adéquates de protection des renseignements personnels et de la vie privée en direct. Les citoyens et les clients perçoivent que les renseignements personnels sont bien protégés dans le cadre des services en direct.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle « pangouvernementale », à l'aide des commentaires des citoyens et des clients, à l'échelle des ministères, au moyen d'autoévaluations, et à l'échelle des services, à l'aide d'autoévaluations et d'évaluations par des tiers.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Sondages multiclients – notamment, les études sur l'autoroute de l'information par EKOS, la recherche d'Ipsos-Reid. 2) Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) – Les institutions fédérales réalisent des ÉFVP lorsque des programmes et services, nouveaux ou remaniés, soulèvent des préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels. Elles présentent les conclusions des évaluations au Commissaire à la protection de la vie privée avant leur mise en œuvre et affichent dans leur site Web un sommaire des conclusions. 3) Rapports des ministères sur la mise en œuvre des exigences de la Normalisation des sites Internet (NSI) - Les institutions fédérales ont évalué elles-mêmes leur conformité aux sept éléments de la NSI (33 normes en tout) à l'égard de l'ensemble de leurs sites Web ou d'un échantillon représentatif de ceux-ci; la note de chaque élément représente la moyenne des données que nous ont fournies tous les ministères et organismes assujettis à la NSI; la présente section vise l'utilisation et le placement uniformes des avis importants (particulièrement ceux qui touchent la protection des renseignements personnels). (Les descriptions des éléments de la NSI, les normes connexes et le guide d'autoévaluation sont disponibles sur le site : http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index_f.asp).
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Très positifs** – Un pourcentage élevé de Canadiennes et de Canadiens croient que le gouvernement fédéral est doté de mécanismes convenables de protection des renseignements personnels transmis en direct; ils éprouvent autant de confiance envers le gouvernement fédéral qu'envers les banques et font plus confiance au gouvernement fédéral qu'au secteur privé pour protéger ces renseignements. Même si un grand nombre de Canadiennes et de Canadiens s'inquiètent encore des transactions en direct qui exigent l'échange de renseignements personnels, le taux d'adhésion actuel aux services du gouvernement fédéral (de 21 % en 2002 à 24 % en 2003) montre que le gouvernement tient compte de ces inquiétudes. Les ministères et organismes veillent à ce que la protection des renseignements personnels soit l'un des aspects clés qui sont pris en considération dès le début de la conception des services en direct et par la suite; ils exécutent à cette fin de plus en plus d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Bien que peu de Canadiennes et de Canadiens comprennent la position globale du gouvernement fédéral en matière de protection des renseignements personnels, y compris la mesure dans laquelle les renseignements personnels sont partagés entre les ministères et les organismes, la majorité croient que ces derniers respectent les lois sur la protection des renseignements personnels.

	Protection des renseignements personnels (suite)
Données brutes	Perceptions générales • 34 % des Canadiennes et des Canadiens croient que les ministères et organismes du gouvernement fédéral ont facilement accès aux renseignements personnels, alors que 25 % pensent que ces derniers doivent faire une demande spéciale pour y avoir accès, 19 % supposent qu'il faut donner son consentement personnel avant qu'ils aient accès à ces renseignements et 18 % présument qu'il est interdit de partager les renseignements avec un autre ministère ou organisme (Ipsos-Reid, 2003). • 66 % des Canadiennes et des Canadiens disent avoir modérément confiance (58 %), confiance ou grande confiance (8 %) que les ministères et organismes du gouvernement fédéral observeront les lois relatives à la protection des renseignements personnels en ce qui concerne l'utilisation de ces renseignements, soit une diminution par rapport à 73 % en 2001 (EKOS, 2003). • 70 % des Canadiennes et des Canadiens ne voient pas d'inconvénients à ce que les gouvernements utilisent des renseignements personnels à condition de le savoir et d'être en mesure de faire cesser cette pratique, une proportion en hausse par rapport à 66 % en 2001 (EKOS, 2003). – En revanche, 48 % ne voient pas d'inconvénients à ce que les banques utilisent des renseignements personnels à condition de le savoir et d'être en mesure de faire cesser cette pratique, alors qu'ils sont 46 % (une légère baisse par rapport à 50 % en 2001) à être de cet avis dans le cas des entreprises. • 49 % des Canadiennes et des Canadiens se disent à l'aise avec un certain partage des renseignements personnels entre les ministères et organismes du gouvernement fédéral si cela se traduit par une amélioration et une accélération des services, une proportion plus faible par rapport à celle de 54 % en 2001 (EKOS, 2003). – 60 % des Canadiennes et des Canadiens se disent à l'aise avec un certain partage des renseignements personnels entre les administrations. Perceptions de la prestation des services en direct • 54 % des Canadiennes et des Canadiens croient disposer d'assez d'information sur les répercussions possibles d'Internet sur la protection de leurs renseignements personnels, soit une augmentation par rapport à 48 % en 2001 (EKOS, 2003). • 70 % des Canadiennes et des Canadiens se disent peu préoccupés (30 %), assez préoccupés (17 %) ou extrêmement préoccupés (23 %) par l'idée d'effectuer des transactions qui nécessitent la transmission de renseignements personnels ou confidentiels en direct (Ipsos-Reid, 2003). – Une proportion semblable d'internautes ont les mêmes préoccupations.

	Protection des renseignements personnels (suite)
	• Quoi qu'il en soit, 52 % des internautes ont divulgué des renseignements personnels en direct, un taux semblable à celui de 51 % en 2001 (EKOS, 2003). – Les renseignements divulgués comprennent : le nom (75 %); l'adresse électronique (74 %); l'adresse (57 %); le numéro de téléphone à domicile (48 %); le numéro de carte de crédit (37 %); le revenu (20 %) et le numéro d'assurance sociale (16 %). Perceptions du gouvernement fédéral • Les Canadiennes et les Canadiens font plus confiance à l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) qu'à toute autre grande organisation pour protéger leurs renseignements personnels et ne pas les partager sans permission (EKOS, 2003). • Les internautes font autant confiance au gouvernement fédéral qu'aux banques, et font plus confiance au gouvernement fédéral qu'aux entreprises privées, pour ce qui est de protéger entièrement les renseignements personnels qu'ils transmettent en direct (EKOS, 2003). – 74 % sont quelque peu confiants (59 %), confiants ou très confiants (15 %) envers la capacité du gouvernement fédéral de protéger entièrement les renseignements personnels transmis en direct. – En revanche, 73 % sont quelque peu confiants (60%), confiants ou très confiants (13%) envers la capacité des banques, et 62 % sont quelque peu confiants (52 %), confiants ou très confiants (10 %) envers la capacité des compagnies émettrices de cartes de crédit, de protéger entièrement les renseignements personnels transmis en direct. Processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) • La Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, qui est entrée en vigueur le 2 mai 2002, décrit un processus en vue de cerner les effets de l'administration de programmes ou de la prestation de services sur la protection des renseignements personnels et de faire en sorte que les mesures nécessaires soient prises pour éviter et réduire les risques ainsi qu'en prendre compte. Grâce à ce processus, les Canadiennes et les Canadiens ont l'assurance que leurs renseignements personnels sont protégés, qu'ils soient fournis par Internet, en personne, par téléphone ou par la poste. • Les ministères et les organismes sont tenus de réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée lorsqu'un programme ou service, nouveau ou remanié, soulève des préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels : plus particulièrement, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée s'impose si l'on prévoit : accroître l'utilisation des renseignements personnels; élargir la population cible; passer de la collecte directe à la collecte indirecte de renseignements personnels; utiliser des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis; accroître le partage des renseignements personnels, recourir à la sous-traitance, créer un identificateur personnel commun ou susciter une réaction négative de la part du grand public.

	Protection des renseignements personnels (suite)
	• À ce jour, les ministères et les organismes ont présenté au Commissariat à protection de la vie privée 41 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et 16 évaluations préliminaires; le nombre de ces évaluations devrait doubler en 2004-2005. – Dans son *Rapport annuel au Parlement*, 2002-2003, le Commissaire à la protection de la vie privée par intérim a affirmé que si les premières évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ne contenaient pas toute l'information requise, leur qualité s'améliore à mesure que les ministères et organismes apprennent à les utiliser. • La réalisation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée a notamment comme effets : une réduction des risques de non-conformité aux lois et aux politiques en matière de protection des renseignements personnels; l'assurance que la protection des renseignements personnels est intégrée dès le début aux programmes et aux services; l'aide aux cadres supérieurs pour prendre des décisions tout à fait éclairées; la promotion de la sensibilisation à l'égard des questions relatives à la protection des renseignements personnels ainsi que la compréhension de ces questions par les collectivités responsables de l'administration des programmes et de la prestation des services. Normalisation des sites Internet (NSI) – Avis importants • Pour tous les ministères et organismes assujettis à la NSI, le niveau moyen de mise en œuvre des 4 normes de la NSI en matière d'avis importants (par exemple, le placement et le contenu des avis concernant la protection des renseignements personnels) est de 93%, où chaque norme représente 25 % du niveau total de mise en œuvre.
Plans d'amélioration	• Effectuer des évaluations indépendantes pour s'assurer que le contenu des avis sur la protection des renseignements personnels affichés sur les sites Web du gouvernement fédéral est convenable, en informant par exemple les internautes du type de renseignements recueillis (automatiquement) et en expliquant à quoi ils serviront.

	Efficacité
Indicateur(s)	Rendement du capital investi (RCI), évitements de coûts et gains d'efficacité opérationnelle grâce à la prestation des services en direct.
Explication additionnelle de ce qui est mesuré	Les données qui suivent font seulement état des économies de coûts, des évitements de coûts et de l'accroissement de la productivité à ce jour. Il serait nécessaire d'effectuer une évaluation complète des services évolués du GED pour fournir des résultats concluants. Un grand nombre d'experts croient qu'il faudra du temps pour réaliser des économies de coûts, parce que les services en direct constituent un nouveau mode de prestation et parce que les ministères et organismes n'ont pas éliminé les modes de prestation existants. Il faut noter aussi que l'objectif initial du GED n'était pas d'économiser un montant particulier, mais bien d'améliorer la qualité du service et la satisfaction des clients en offrant les services du gouvernement fédéral sur Internet.
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré à l'échelle des services et à l'échelle « pangouvernementale » à l'aide d'autoévaluations.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) Rapports des ministères sur les plans relatifs au GED et sur les progrès qu'ils ont réalisés à cet égard : les rapports font état de deux genres de données ayant trait à l'efficacité : la productivité, les économies de coût et l'évitement de coûts d'une part et les répercussions de la prestation des services en direct sur les demandes de la clientèle, les points de présence (services en personne, centres d'appels et centres de traitement du courrier) et les ressources humaines d'autre part.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Presque la moitié des services du GED réalisent une certaine combinaison d'économies de coûts et d'évitements de coûts; un grand nombre réinvestissent les économies réalisées pour améliorer la prestation des services. En outre, environ les deux tiers de ces services obtiennent des gains de productivité en permettant aux employés de se concentrer sur des activités plus complexes et de plus grande valeur pour répondre aux besoins et aux demandes des clients. Toutefois, peu de données montrent que les ministères et organismes du GED ont établi des stratégies dynamiques de migration des modes de prestation (et des objectifs en matière d'adhésion), le cas échéant, afin d'optimiser les économies découlant du coût moindre des transactions en direct. Les économies, généralement peu substantielles, sont surtout attribuables au fait qu'on utilise moins de papier et de ressources pour les frais postaux. En outre, on ne dispose pas de données détaillées sur le coût de revient, les avantages pour les ministères et les répercussions sur les divers modes de prestation, qui sont nécessaires pour gérer efficacement la prestation des services à l'échelle de tous les modes de prestation.

	Efficacité (suite)
Données brutes	• Dans l'ensemble, 91 des 130 services du GED (70 %) font état d'un certain type d'économies de coûts, d'évitements de coûts ou de gains de productivité, ou tout cela. – 78 % des services transactionnels signalent ces avantages, par rapport à 62 % des services d'information. – 92 % des services transactionnels évolués (« niveaux 7 à 9 » du modèle examiné à la section *Masse critique des services*) mentionnent ces avantages. • Cependant, étant donné que seulement 35 % des services du GED ont atteint leurs niveaux de fonctionnalité prévus et que le taux actuel d'adhésion aux services s'établit à 24 %, il y a tout lieu de croire que les avantages de la prestation des services en direct pour les ministères et organismes iront en s'accentuant au fil du temps. – Pour plus de renseignements, se reporter aux sections *Masse critique des services* et *Adhésion des clients* du présent rapport. <u>Économies et évitements de coûts</u> • Dans l'ensemble, 59 des 130 services du GED (45 %) font état d'avantages en matière d'économies de coûts ou d'évitements de coûts ou les deux. – 28 de ces 59 services rapportent des économies de coûts, 12 signalent des évitements de coûts, et 19 font état des deux. – 16 services font état d'un dividende net. – Un grand nombre de services indiquent qu'ils réinvestissent les économies réalisées afin d'améliorer les services ou qu'ils les utilisent pour compenser les frais techniques et administratifs plus élevés. • 36 des 67 services transactionnels du GED (54 %) font état d'économies de coûts ou de possibilités d'évitements de coûts ou des deux. – Toutefois, d'après ces données, il n'y a pas de corrélation entre la réalisation d'économies de coûts (brutes ou nettes) et le degré d'évolution de la capacité de transaction des services en direct. • La raison la plus souvent invoquée pour expliquer ces économies de coûts est le fait qu'on utilise moins de papier et de ressources pour les frais postaux. On mentionne en outre fréquemment l'élimination de l'impression et de l'entreposage des documents papier (par exemple les rapports). Cependant, l'ampleur des économies, lorsqu'elle est établie, n'est en général pas considérable.

	Efficacité (suite)
	• Seulement quelques services font également état d'économies découlant de l'augmentation du libre-service et d'une réduction du nombre de points de présence, par exemple le service de « Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada » de Citoyenneté et Immigration Canada, qui a permis d'épargner 24 millions de dollars à ce jour grâce à la réduction du nombre de centres d'appels, et le service « Approvisionnement et aliénation » de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui permet d'économiser trois millions de dollars par année grâce à la réduction du nombre d'entrepôts. – Parallèlement, seulement 6 des 47 services qui font état d'économies de coûts (13 %) indiquent *également* que le nombre de bureaux de services en personne, de centres de traitement du courrier et (ou) de centres d'appels a diminué en 2003. Productivité • Presque la moitié des services du GED (63), offerts par 25 ministères et organismes sur 30 (83 %) rapportent que les demandes des clients sont, ou devraient devenir, plus complexes. • Parallèlement, 81 des 130 services du GED (62 %) font état de gains de productivité accrus. – Environ les deux tiers de ces services indiquent que l'utilisation accrue du libre-service par les clients explique l'augmentation de la productivité; environ le tiers précisent que le libre-service permet aux employés de consacrer leur temps à d'autres activités de plus grande valeur. – 81 % des services qui mentionnent que les demandes des clients deviennent plus complexes font *également* état de gains de productivité accrus. • En outre, 27 services du GED (25 % de ceux qui fournissent des données) indiquent qu'ils ont des plans de redéploiement du personnel d'ici 2005; neuf sont déjà allés de l'avant à cet égard. – 20 de ces 27 services (74 %) sont des services transactionnels. Gestion des modes de prestation de services • Selon les données des ministères et organismes, la grande majorité de leurs services du GED n'ont pas encore eu d'incidence sur les autres modes de prestation et n'en auront pas non plus d'ici 2005. • Dans le cas des services du GED qui font état de répercussions, la tendance la plus remarquable a trait aux centres de traitement du courrier – 11 services (9 ministères et organismes) indiquent qu'ils ont réduit le nombre de leurs centres de traitement du courrier, et 18 services (15 ministères et organismes) indiquent qu'ils le feront d'ici 2005. – En outre, 10 services (9 ministères et organismes) indiquent qu'ils vont diminuer le nombre de centres de services en personne d'ici 2005 en raison de la baisse de la demande de services au comptoir.

	Efficacité (suite)
	• Presque autant de services du GED indiquent que le nombre de centres d'appels augmentera d'ici 2005 (13), qu'il y en a qui indiquent que ce nombre diminuera (17). – Tous les services qui indiquent que le nombre de centres d'appels (et de services en personne) augmentera d'ici 2005 indiquent *également* que les demandes des clients vont devenir plus complexes. • En ce qui concerne environ 20 % des services du GED (représentant environ les deux cinquièmes des ministères et organismes), il n'y a pas d'information quant à l'incidence que la prestation des services en direct a ou aura, ou les deux, sur les centres de services en personne, les centres d'appels, ou les centres de traitement du courrier, ou les trois – aucune prédiction quant à l'incidence de l'Internet sur d'autres modes de prestation de services ne figure dans leurs rapports. • Conformément à ce qui précède, le volume cumulatif de données pour 2001-2003 indique que si l'utilisation d'Internet a augmenté considérablement, l'utilisation des autres modes de prestation de services (par exemple en personne, au téléphone) a diminué seulement légèrement ou pas du tout. – Certains services transactionnels prédisent que le nombre d'interactions sur Internet augmentera plus que le calcul des tendances fondé sur les données des années antérieures le laisse croire; de façon correspondante, ils surestiment les diminutions futures du nombre de demandes de services en personne (et au téléphone - agent). – Certains services d'information prédisent en outre que le nombre d'interactions par l'entremise d'Internet n'augmentera pas autant que le calcul des tendances fondé sur les données des années antérieures le laisse croire. – On peut déduire de ces données que les services transactionnels devront mettre en œuvre des stratégies plus dynamiques de migration des modes de prestation de services, afin d'encourager les clients à utiliser les modes de libre-service, et que les services d'information devront peut-être s'assurer qu'ils sont capables de traiter le nombre accru de demandes sur Internet (il faut noter cependant que ces constatations découlent peut-être en partie du fait que l'échantillon d'analyse était plus petit – seulement les services fournissant des prédictions pour 2005 ont été utilisés à des fins de comparaison). – Des résultats plus détaillés figurent à la section *Adhésion des clients* du présent rapport
Plans d'amélioration	• Améliorer les évaluations par les ministères et organismes des répercussions sur les modes de prestation, les objectifs liés aux avantages et les stratégies connexes, de même que l'information sur la réalisation des objectifs liés à l'adhésion aux services. • Faire en sorte que les ministères et organismes élaborent des stratégies de migration des clients et de gestion des modes de prestation de services, en s'inspirant des visions de service pour les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux qui sont en cours d'élaboration.

	Innovation
Indicateur(s)	Utilisation et démonstration d'applications Internet novatrices – le Canada, chef de file dans l'économie et la société du savoir.
Explication additionnelle de ce qui est mesuré	Cet aspect du système de mesures du GED met en relief les innovations en matière de technologies de l'information et des communications (TIC) et leurs retombées économiques sur les services en direct primés, « l'état de préparation » du commerce électronique et les activités d'approvisionnement et de ventes électroniques. Parallèlement, il convient de reconnaître que l'Initiative du GED n'influence qu'indirectement la croissance du commerce électronique et de l'économie. Ces résultats sont, eux aussi, soumis à l'influence de facteurs mondiaux, tels que le climat politique, et de facteurs propres à chaque pays, comme les niveaux d'emploi, le revenu réel disponible et le niveau de scolarisation. (Nota. – Des résultats plus généraux sur l'innovation figurent dans *Le rendement du Canada 2003*, le rapport annuel de la présidente du Conseil du Trésor au Parlement : http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_f.asp)
Mesure du rendement : échelle et technique	Rendement mesuré surtout à l'échelle « pangouvernementale », à l'aide d'évaluations de tiers partis.
Outil(s) de base / source(s) de données	1) *Networked Readiness Index* (indice de l'état de préparation relatif au réseautage) du Forum économique mondial (FEM), qui évalue la mesure dans laquelle un pays peut utiliser la technologie afin de favoriser la croissance économique. 2) *e-Readiness Index* (Indice de l'état d'avancement des services électroniques) de l'Economist Intelligence Unit (EIU), qui indique la mesure dans laquelle un pays est prêt à tirer profit des occasions commerciales par Internet et apte à optimiser ces occasions. 3) Étude de Statistique Canada sur le commerce électronique et la technologie, qui fait état de données sur l'utilisation et les ventes par Internet des secteurs public et privé (avec ou sans paiement en direct). 4) Prix de distinction GTEC (http://www.gtecweek.com/). 5) Sondages multiclients – notamment, les études sur l'autoroute de l'information par EKOS.
Résumé des résultats obtenus en 2003	**Variables** – Seule une minorité de Canadiennes et de Canadiens pensent que les gouvernements (le gouvernement fédéral, ceux des provinces et des territoires) sont en train d'élaborer et de mettre en œuvre des technologies innovatrices de l'information et des communications. Cependant, environ le tiers des ministères et organismes du GED gagnent des prix chaque année en reconnaissance de leur utilisation de la technologie dans la prestation des services. À l'échelle internationale, le Canada se classe invariablement dans les 10 premiers dans les enquêtes qui comparent l'état de préparation des pays en vue de profiter des possibilités commerciales d'Internet. Les données initiales montrent également que le Canada commence à réaliser ce potentiel de croissance économique au moyen de l'utilisation des technologies de l'information et des communications.

	Innovation (suite)
Données brutes	• Il existe un lien entre les travaux qui font appel aux TIC et l'innovation; selon un récent sondage de Statistique Canada, « ... plus des trois quarts des établissements dans le secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) étaient innovateurs au cours de la période allant de 2001 à 2003, soit la proportion la plus élevée parmi toutes les industries visées par l'enquête ». (2004) – Selon Statistique Canada, l'innovation se définit comme « l'introduction d'un produit nouveau ou sensiblement amélioré, ou encore d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré ». <u>Perceptions générales</u> • 39 % des Canadiennes et des Canadiens estiment que les gouvernements sont à la fine pointe de la nouvelle technologie, ce qui constitue une diminution par rapport à 42 % en 2001 (EKOS, 2003). – Par contre, 52 % croient que les banques sont à l'avant-garde lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de nouvelles technologies. <u>Lauréats de la Semaine GTEC 2003 (services fédéraux)</u> • *Catégorie Amélioration des services à la population et aux entreprises* : OR : Appli-Web AE, de Développement des ressources humaines Canada; ARGENT : Infrastructure sécuritaire pour la collecte électronique des données, de Statistique Canada; BRONZE : Notre don au Canada/Formulaire en direct sur la santé électronique, d'Anciens Combattants Canada. • *Catégorie Amélioration du fonctionnement du gouvernement* : OR : TED en direct plus, de l'Agence des douanes et du revenu du Canada; ARGENT : Carte de résident permanent, de Citoyenneté et Immigration Canada; BRONZE : Registre des installations portuaires – Région du Québec, de Transports Canada. • *Catégorie Sécurité aux activités de la TI* : OR : PRISME - Programme technologique de gestion de l'information procédurale à la Chambre des communes; ARGENT : Le Délégué commercial virtuel, du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; BRONZE : Le Service d'information interactif, de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. • *Catégorie Gestion de l'information stratégique* : OR : Développer une infrastructure de gestion de l'information à l'appui de la modernisation de services aux Canadiens, de Développement des ressources humaines Canada. • *Catégorie Réaliser le cyber-gouvernement au Canada* : OR : Services d'authentification/*ePass* Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor et de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. • *Catégorie Projets innovateurs pangouvernementaux du cyber-gouvernement* : BRONZE : L'initiative des cargaisons marines entre le Canada et les États-Unis, de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

	Innovation (suite)
	• *Catégorie Mise en œuvre de projets de la TI de moyenne et grande taille* : OR : Système tactique de commandement, de contrôle et de communication, du ministère de la Défense nationale. • *Catégorie Gestion des dimensions humaines du cyber-gouvernement* : BRONZE : Programme de bien-être en milieu de travail de la DGI, de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. <u>État de préparation en vue d'utiliser les TIC pour stimuler le commerce électronique</u> • Le Canada compte parmi les 24 « principales économies innovatrices en matière de technologie » selon le nombre de brevets de modèle d'utilité émis annuellement par les États-Unis (*Global Competitiveness Report 2002-2003*, Forum économique mondial). – Dans ce groupe, le Canada se classe au neuvième rang. • Le *Networked Readiness Index* (indice de l'état de préparation relatif au réseautage) du FEM classe au sixième rang le Canada, qui s'est ainsi hissé de six positions depuis sa douzième position de 2002. – Le Canada arrive au quatrième rang pour ce qui est de l'élément « Environnement des TIC » de l'indice : il se distingue particulièrement dans des domaines tels que la disponibilité des scientifiques et des ingénieurs, la qualité de l'infrastructure globale et le nombre de serveurs Internet protégés. – Au cinquième rang selon l'élément « État de préparation des TIC » de l'indice, le Canada fait particulièrement bonne figure dans des domaines comme la disponibilité de l'accès mobile à Internet, celle de l'accès à large bande, innovations des entreprises et sophistication des intranets des entreprises. o Bien que le Canada se classe au vingtième rang pour ce qui est de l'établissement des priorités des TIC, au chapitre de l'offre véritable de services en direct, il occupe la neuvième position. o Comparativement à d'autres pays, la population et le gouvernement du Canada sont plus prêts à utiliser les TIC que l'entreprise privée. – Au dixième rang selon l'élément « Utilisation des TIC » de l'indice, le Canada se montre particulièrement vigoureux dans des domaines tels que l'utilisation de systèmes de paiement en direct, le recours à Internet pour coordonner les consommateurs et les fournisseurs et l'existence d'applications commerciales sans fil. o Toutefois, le pourcentage d'entreprises qui ont recours au commerce électronique ne permet au Canada que d'occuper le 48e rang.

	Innovation (suite)
	• En ce qui concerne le *e-Readiness Index* (état d'avancement des services électroniques) de l'Economist Intelligence Unit (EIU), le Canada arrive au 10e rang; la note brute qu'il obtient en 2003 est semblable à celle des années antérieures (8,2 en 2003; 8,23 en 2002 et 2001). – Selon une analyse de l'EIU, « il semble qu'il y ait un degré élevé d'uniformité entre les pays en tête : l'écart entre les premier et dixième rangs n'est que de 0,47 point » [traduction libre]. – Par contre, le Canada occupe le premier rang pour deux éléments de l'indice, soit le « Contexte commercial » (p. ex., la vigueur de l'économie, le milieu de la réglementation, la politique sur la concurrence, la qualité de l'infrastructure) et les « Services de soutien électroniques » (p. ex., disponibilité de services de consultation et de soutien technique pour les cyber-entreprises, normes relatives aux plates-formes et aux langages de programmation s'appliquant à l'ensemble de l'industrie). – Par contre, le Canada est le plus faible pour ce qui est de l'élément « Connectivité » de l'indice (p. ex., popularité du téléphone cellulaire, niveau de concurrence dans l'industrie des télécommunications). <u>Retombées de la diffusion des TIC sur le commerce électronique</u> • 32 % des Canadiennes et des Canadiens effectuent maintenant au moins certaines transactions bancaires en direct, ce qui représente une augmentation par rapport à 26 % en 2002 (EKOS, 2003). – Il y a de plus en plus de « clients bancaires internautes » expérimentés : 15 % de tous les Canadiens et Canadiennes et 48 % des personnes qui réalisent des transactions bancaires en direct comptent au moins deux ans d'expérience en la matière. – Les « clients bancaires internautes » font plus de la moitié de toutes leurs transactions bancaires en direct. • En 2002, la proportion des entreprises du secteur privé qui vendaient des biens et des services par Internet s'établissait à 7,5 %, soit une hausse minime par rapport à 2001 alors que cette proportion était de 6,7 %; par contre, la valeur de ces ventes a connu une forte hausse, passant de 10,39 à 13,34 milliards de dollars (Statistique Canada, 2003). – En 2002, le commerce électronique ne générait que 0,6 % de l'ensemble des revenus d'exploitation du secteur privé. – La plupart des activités de commerce électronique sont attribuables aux grandes entreprises. – Le commerce électronique demeure instable; en 2002, pour 10 entreprises qui entreprenaient de vendre par Internet, sept mettaient fin à ces opérations.

	Innovation (suite)
	• En 2002, les ventes entre entreprises et au gouvernement par Internet s'élevaient à environ 9,65 milliards de dollars, soit une augmentation de 19,8 % par rapport à 2001 (Statistique Canada 2003). – La proportion des entreprises qui ont acheté des biens et des services par Internet est passée d'environ 22 % en 2001 à environ 32 % en 2002. – Quant aux organisations gouvernementales qui ont acheté des biens et des services par Internet, leur proportion est passée d'environ 55 % en 2001 à environ 65 % en 2002. • En 2002, le cybercommerce grand public réalisait des ventes de l'ordre de 3,69 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 58,5 % par rapport à 2001 (Statistique Canada, 2003). • Bien qu'il soit encore un peu tôt, les secteurs des TIC au Canada produisent des retombées économiques positives sur la productivité globale, soit une augmentation d'environ 1 % au cours de la période 1996-2001 (OCDE, *Les TIC et la croissance économique*, 2003).

Annexe 1 – Résultats escomptés

Les résultats escomptés actuellement intègrent la première série de résultats formulée en 2000, mais ont une portée plus large.

À des fins de *commodité*, la qualité des fonctions de recherche sur les sites Web du gouvernement fédéral (signalée pour la première fois en 2000) fait l'objet d'un suivi au moyen de sondages auprès de la clientèle. Nous évaluerons avec plus de profondeur et de cohérence l'accès aux services intégrés et la personnalisation accrue que permettent les portails Web intégrés en nous inspirant du cadre de responsabilisation que ces portails sont en train d'élaborer. Il convient de noter que le rapport annuel sur l'Initiative du GED, qui est déposé au Parlement, permet également de suivre les progrès de divers exemples de services intégrés – comme l'outil interactif sur le portail « Faire des affaires avec le Canada » qui permet d'obtenir des renseignements sur la façon de s'y prendre à cet égard, l'outil de diagnostic que propose le portail « Exportation/importation » pour vérifier la capacité d'exportation d'une entreprise, l'outil interactif du portail « Prestations financières » qui mentionne les prestations auxquelles des Canadiennes et les Canadiens pourraient avoir droit, et l'outil de diagnostic sur le portail « Les aînés » qui fournit des renseignements personnalisés aux Canadiennes et Canadiens affligés par le décès d'un parent ou qui font face à une transition au chapitre des soins de santé. Le rapport du GED permet également de suivre les progrès de divers exemples de personnalisation accrue – comme la possibilité qu'offre le Site du Canada de créer une page personnalisée, protégée par un mot de passe, comportant des liens aux renseignements et aux services offerts par le gouvernement fédéral et de recourir à un service de courrier électronique personnalisé.

À des fins de *crédibilité*, la qualité des principes d'information (initialement signalée en 2000) est mesurée par un outil d'autoévaluation, l'Outil d'évaluation des capacités en matière de GI. Pour la *masse critique des services*, la capacité de communiquer par voie électronique avec les clients et le niveau de fonctionnalité des services en direct sont mesurés à l'aide du modèle de maturité des services. La référence en matière de communication électronique se situe au « niveau 5 » et plus du modèle de maturité des services. La référence, pour les fonctions permettant de présenter des demandes, de transmettre des documents et de formuler des demandes de renseignements et pour la capacité d'effectuer des paiements électroniques se situe aux « niveaux 6 à 9 » du modèle, en particulier pour ce qui concerne les services transactionnels. Quant à la *transformation des services*, les partenariats avec d'autres administrations font l'objet de suivis au moyen des rapports ministériels (à l'égard des services et des projets financés) sur les progrès réalisés par le GED. Quant à la *sécurité*, les progrès réalisés relativement à la capacité d'offrir en direct des services transactionnels sécurisés sont suivis à l'aide de la carte routière plus générale de la Voie de communication protégée, qui fait également état de certaines des technologies de pointe que l'on est en train d'élaborer pour favoriser l'intégration des services.

Résultats escomptés actuellement	Résultats escomptés initialement (formulés en 2000)
Commodité • Approche de l'accès « sans fausse route » • Les sites Web fédéraux sont facilement reconnaissables, et la navigation y est simple • Les renseignements et services pertinents offerts en direct sont regroupés de façon explicite pour les citoyens et les clients	• Accès aux renseignements et aux services intégrés par l'entremise des portails Web • Plus grande personnalisation offerte par l'entremise des portails • Une capacité de recherche évoluée
Accessibilité • Renseignements et services en direct accessibles aux personnes handicapées. • Renseignements et services en direct offerts dans les deux langues officielles	
Crédibilité • Renseignements en direct à jour, exacts, pertinents et qui font autorité. • Renseignements en direct dignes de foi et explicites pour les citoyens et les clients.	• Principes plus rigoureux de gestion de l'information en vigueur et utilisés
Masse critique des services • Les services transactionnels et d'information du gouvernement fédéral les plus souvent utilisés offerts en direct d'ici 2005, l'accent étant mis sur l'enrichissement continu du contenu • Un mode de prestation électronique pour tous les nouveaux services du gouvernement fédéral.	• Communication bidirectionnelle par courrier électronique (ou une solution de rechange appropriée permettant d'échanger des renseignements en toute sécurité lorsque nécessaire) • Les services clés du gouvernement fédéral sont offerts en direct et comportent des fonctions permettant de présenter des demandes, de transmettre des documents et de formuler des demandes de renseignements • Capacité d'effectuer des paiements électroniques

Résultats escomptés actuellement	Résultats escomptés initialement (formulés en 2000)
Transformation des services • Repenser entièrement les processus opérationnels; recourir à des solutions communes ou partagées lorsque cela est logique • Collaborer avec d'autres ministères, d'autres administrations, le secteur privé et les ONG afin d'offrir une prestation vraiment intégrée des services du point de vue des citoyens et des clients.	• Projets pilotes intergouvernementaux de PSE • Mise à l'essai des technologies de pointe pour améliorer et intégrer la prestation des services
Adhésion des clients • Les citoyens et les clients savent ce qui est offert en direct • L'adhésion aux services électroniques s'accroît au fil du temps	
Satisfaction de la clientèle • Accroissement des niveaux de satisfaction grâce à des services de grande qualité qui permettent aux clients d'économiser temps, efforts et coûts par rapport à d'autres modes de prestation de services. • Commentaires convaincants et justes des citoyens et des clients permettant d'améliorer les services et de les faire évoluer.	
Sécurité • Utilisation de l'infrastructure commune • Mesures adéquates pour garantir la sécurité des transactions • Les citoyens et les clients perçoivent que les services en direct sont sécurisés.	• Capacité d'offrir des services transactionnels protégés
Protection des renseignements personnels • Protection des renseignements personnels et de la vie privée en direct	
Efficacité • Rendement du capital investi (RCI), possibilités d'évitements de coûts et gains d'efficacité opérationnelle grâce à la prestation des services en direct	

Résultats escomptés actuellement	Résultats escomptés initialement (formulés en 2000)
Innovation • Utilisation et démonstration d'applications Internet novatrices – le Canada, chef de file dans l'économie et la société du savoir	

Annexe 2 – Modèle de maturité des services

Modèle de maturité – Services d'information (élaboré par le SCT)

Publication d'information élémentaire (transmission)
1. **Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture, une description générale du service, etc. 2. **Référence de base :** Certains documents de base sont offerts en direct. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours accéder à ces documents par des méthodes traditionnelles. *Note :* Les « documents de base » peuvent porter sur les politiques, les règlements pertinents et/ou les lois. Ce peut également être des rapports, des brochures d'information, des questions fréquentes, etc., selon le service en cause. Le point important est qu'il s'agit de documents que les personnes connaissant le service en question peuvent facilement et rapidement repérer et que les clients peuvent également se procurer facilement par des méthodes traditionnelles (par exemple aux bureaux, aux sections de référence de bibliothèques). 3. **Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en direct. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information en direct est correctement gérée, exacte et à jour (par le recours à des systèmes de gestion du contenu par exemple). *Note :* L'adjectif « complet » n'est pris ici que du point de vue du prestataire du service et non du client. Il porte sur des documents que les clients peuvent facilement se procurer par des méthodes traditionnelles et non sur les vastes fonds de renseignements de services qui pourraient un jour être offerts par le recours aux nouvelles technologies.
Personnalisation des fonds de renseignements (transmission/extraction)
4. **Enrichissement des fonds :** L'information est de plus en plus offerte en direct, en réponse aux besoins et aux demandes des clients. On s'efforce de mettre à la disposition des clients des renseignements qu'ils auraient autrement de la difficulté à obtenir, qui sont dissimulés ou qui ne sont pas offerts par les méthodes traditionnelles. De plus, on met en place des processus de sorte que l'information proposée en direct soit exacte et à jour. *Note :* Il existe une distinction nette entre le troisième et le quatrième stade de progression. Au quatrième stade, l'accent est résolument mis sur le client et les décisions quant à l'offre d'information en direct sont dictées par ce principe. De plus, les services ont nettement progressé car ils offrent plus que les « documents de base » du troisième stade. Selon les clients et le type d'information offert, les services peuvent respecter différentes stratégies au fur et à mesure qu'ils offrent plus de renseignements en direct. On peut en effet estimer que l'information proposée est une ressource publique gratuite et ainsi faire en sorte qu'elle soit la plus complète possible ou encore on peut avancer qu'il s'agit d'une source d'information qui fait autorité et par conséquent l'offrir de façon plus sélective. Précisons toutefois que « l'enrichissement des fonds » est un processus illimité : une fois qu'il est en marche, il n'y a pas de limite à l'offre d'information en direct.

5. **Fragmentation :** Les clients sont de plus en plus répartis en sous-groupes et l'information est de plus en plus adaptée à ceux-ci, en fonction d'un large éventail de caractéristiques d'utilisateur. Le texte est rédigé dans un langage simple pouvant être aisément compris du groupe de clients auquel il s'adresse. De plus, on se sert de différents supports pour communiquer l'information et on réalise des portails spécialisés au besoin. En outre, une certaine interaction en direct entre les clients et les prestataires de services est possible. Par exemple, les clients peuvent transmettre des demandes portant sur des rapports, des enquêtes, etc., et recevoir automatiquement un avis de confirmation de réception. D'autres outils interactifs sont proposés en direct, mais on répond à la plupart des questions posées par des méthodes traditionnelles.

   Note : La « fragmentation » ne consiste pas simplement à cerner les clients à l'aide de catégories générales comme « les particuliers » et « les entreprises ».

6. **Outils interactifs :** Les clients peuvent se servir d'un éventail complet d'outils interactifs pour la réception d'une information sur mesure en direct. Il peut notamment s'agir de fonctions d'interrogation de base de données (par exemple pour les demandes comportant un croisement de données), de calculatrices, d'outils de correspondance, de systèmes de réponse intelligents, de fonctions de discussion en temps réel, etc. Des outils de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct le cas échéant. On a prévu des systèmes de gestion du courriel qui prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance, y compris le nombre de plus en plus élevé de questions précises découlant de l'offre de renseignements plus variés.

   Note: La liste des outils interactifs ci-dessus n'est certes pas une liste de contrôle : elle n'est pas complète, et ces outils ne s'appliquent pas tous à chaque service. Le point le plus important pour déterminer si un service dispose d'un « éventail complet d'outils interactifs » consiste à tenir compte de ce que les clients peuvent raisonnablement exiger d'effectuer en direct en fonction de leurs besoins en matière d'information et des possibilités technologiques actuelles.

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction)

7. **Profils personnalisés :** Les clients peuvent établir plusieurs profils en direct et recevoir de l'information en fonction de ces profils. Sous réserve des directives en matière de protection de la vie privée, ils peuvent également recevoir des suggestions automatiques, des mises à jour et d'autres renseignements en fonction de leurs antécédents d'utilisateur, des tendances d'utilisation, etc.

8. **Synthèse partielle :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions partielles d'extraction de l'information de diverses sources en direct, et ils disposent de certains outils permettant de combiner les renseignements ou de faire une synthèse dans le but de créer de nouveaux produits d'information.

9. **Synthèse raisonnablement complète :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions d'extraction raisonnablement complètes pour extraire l'information de diverses sources et en faire une synthèse, ce qui leur permet de réaliser une recherche détaillée en direct. Ils ont accès à des renseignements plus complets et plus fiables sur des objectifs de politique généraux ou sur des aspects sociaux, par exemple des collectivités plus sûres, un environnement plus sain, etc. Cette information ne comprend pas seulement les tendances de haut niveau et d'autres données sommaires, mais également les rapports qui sont à la source de ces sommaires, des données brutes et d'autres renseignements sur les programmes particuliers qui, croit-on, contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Non seulement on dispose de plusieurs niveaux d'information, mais les clients sont également en mesure de choisir le niveau qui leur convient, ce qui favorise une plus grande transparence, une responsabilité accrue et un engagement rehaussé.

Modèle de maturité – Services transactionnels (versions multiples utilisées par diverses administrations et organisations, p. ex. Accenture)

Publication (passif/passif)
1. **Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'emplacement des bureaux et les heures de service, une description générale du service, etc. 2. **Référence de base :** Certains documents de base se rapportant au service sont offerts en direct, par exemple sur les politiques, les règlements, les lois, les formulaires les plus couramment utilisés, etc. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours avoir recours aux méthodes traditionnelles pour accéder à ces documents. 3. **Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de documents de base est offert en ligne. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information proposée en direct est correctement gérée.
Interaction (actif/passif)
4. **Communication partielle :** Certains clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. Par exemple, ils peuvent transmettre des formulaires ou des documents de base. Il n'y a toutefois aucune confirmation à cet égard et les clients reçoivent les détails de toute question en suspens par les méthodes traditionnelles. 5. **Communication complète :** Tous les clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. De plus, certains outils interactifs offerts en direct permettent de répondre aux demandes de renseignements, mais les méthodes traditionnelles constituent toujours une source importante d'information et d'orientation. 6. **Interaction raisonnablement complète :** Tous les clients peuvent transmettre un éventail complet de renseignements se rapportant à leur transaction et recevoir des réponses personnelles en fonction des données transmises, s'il y a lieu. Un ensemble raisonnablement complet d'outils interactifs en place permet de répondre en direct aux demandes de renseignements. Des fonctions de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct, le cas échéant. Des systèmes de gestion du courriel en place prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance.
Transaction (actif/actif)
7. **Réalisation partielle :** Les clients peuvent effectuer une transaction en direct; une obligation entre alors en vigueur entre eux et le prestataire du service. Cette transaction est partielle (par exemple, les clients peuvent remplir une demande en direct mais doivent avoir recours aux méthodes traditionnelles pour produire les documents à l'appui ou pour traiter la demande) ou encore elle n'est pas offerte à tous (par exemple, la transaction en est au stade des essais pilotes ou elle est mise en place graduellement). 8. **Réalisation complète :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en direct une transaction comportant une obligation. Cependant, la confirmation de la transaction n'a lieu que plus tard et peut se faire par des méthodes traditionnelles. 9. **Réalisation complète en temps réel :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation depuis le site Web du prestataire du service. La confirmation de la transaction est instantanée et elle est transmise en direct ou par courriel.

Annexe 3 – Modèle de transformation

(Élaboré d'après les visions de services visant les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux)

1. Groupement et rationalisation des renseignements ou transactions connexes pour faciliter l'accès

Les composantes de cette étape comprennent :

- **Organisations :** œuvrant essentiellement au sein ou à l'échelle des ministères et organismes
- **Modes de prestation de services :** uniques, comportant des contrôles, des structures et des pouvoirs distincts
- **Services offerts :** services devant répondre aux besoins de tous et de chacun
- **Outils habilitants :** utilisation de mécanismes de prestation horizontaux au niveau fédéral (p. ex., passerelles et portails), mais recours continu à de multiples points de présence qui mettent l'accent sur un programme et un mode de prestation particuliers, processus opérationnels et systèmes administratifs ministériels distincts et approches distinctes en GI

2. Interopérabilité entre les organisations et les modes de prestation de services afin de personnaliser le service

Les composantes de cette étape comprennent :

- **Organisations :** œuvrant essentiellement au sein ou à l'échelle des ministères et organismes et (ou) des administrations
- **Modes de prestation de services :** interfonctionnement et « contournements » pour passer d'un mode de prestation à un autre
- **Services offerts :** individuellement ou à un petit groupe en fonction d'une segmentation de base des clients; uniformité à l'échelle des modes de prestation de services
- **Outils habilitants :** utilisation de mécanismes de prestation horizontaux (p. ex., Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), normes de service communes, systèmes administratifs et processus opérationnels interfonctionnels, élimination des obstacles liés aux politiques

3. Intégration dans le but d'offrir des solutions groupées

Les composantes de cette étape comprennent :

- **Organisations :** services partagés au sein et à l'échelle des ministères et organismes et (ou) des administrations (conclusion d'ententes de collaboration, etc.)
- **Modes de prestation de services :** intégrés, avec possibilité de passer facilement d'un mode de prestation de services à un autre
- **Services offerts :** tendent à être continus (de bout en bout); libre-service à l'échelle des modes de prestation de services, adaptés aux défis et aux demandes spécifiques
- **Outils habilitants :** points de présence rationalisés, processus opérationnels et systèmes administratifs inter-organisationnels intégrés, métadonnées et taxonomie communes, rationalisation des politiques connexes

4. Prestation de services complets et « décloisonnés » (services différenciés/outils habilitants communs)

Les composantes de cette étape comprennent :

- **Organisations :** harmonisation entre les ministères et organismes et (ou) les administrations; le client ne peut faire la distinction entre les différentes organisations visées (p. ex., harmonisation des règlements, etc.)
- **Modes de prestation de services :** utilisés par plus d'une organisation et maintenance et soutien assurés en collaboration
- **Services offerts :** différenciation, fondés sur les besoins et les circonstances propres aux clients
- **Outils habilitants :** points de présence partagés qui utilisent des modes de prestation de services intégrés, gestion du processus de transformation, services partagés, base de connaissances commune et politiques et textes législatifs habilitants